



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Modelo de Gestión por Procesos y su relación con la Calidad de
los Servicios Administrativos. IES Simón Bolívar. Callao 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Merino Córdova, Silvia Del Rocío (ORCID: 0000-0001-9550-3951)

ASESOR:

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a nuestro Señor, quien me guía, me escucha y no me suelta de su mano, así como también a mi madre, mi esposo, mis hijos y a toda la familia por su amor, apoyo, comprensión y motivación que me brindan para seguir adelante en busca de mi superación.

Agradecimiento

Agradezco a todas las personas que de una u otra manera, contribuyeron a la realización de este trabajo de investigación; al IES Simón Bolívar que proporcionaron la información, a mi maestro Dr. Manuel Mori Paredes por las enseñanzas que me brindó durante mi formación académica en esta casa de estudios y a mi compañero Erick Meza López que siempre me motivó y fue un gran apoyo en el desarrollo de la tesis.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población y muestra.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	35

Índice de Tablas

Tabla 1: Diagnóstico

Tabla 2: Estrategias de Gestión

Tabla 3: Metas y Objetivos

Tabla 4: Plan Operativo

Tabla 5: Seguimiento y evaluación de actividades

Tabla 6: Estructura de los Procesos

Tabla 7: Mejora Continua

Tabla 8: Competencias Laborales

Tabla 9: Promoción Interna

Tabla 10: Desarrollo Profesional

Tabla 11: Capacitación Interna

Tabla 12: Infraestructura

Tabla 13: Materiales

Tabla 14: Equipamiento

Tabla 15: Tecnología

Tabla 16: Clima Organizacional

Tabla 17: Relaciones laborales Sociales

Tabla 18: Relaciones Laborales Colectivas

Tabla 19: Seguridad y Salud en el Trabajo

Tabla 20: Comunicación Interna

Tabla 21: Sistemas de Gestión

Tabla 22: Planes Estratégicos

Tabla 23: Informes Estadísticos

Tabla 24: Transferencia de Información

Tabla 25: Oportunidad e igualdad en el Servicio

Tabla 26: Confiabilidad en el Servicio

Tabla 27: Amabilidad y Cortesía

Tabla 28: Accesibilidad en el Servicio

Tabla 29: Mecanismos de ejecución

Tabla 30: Estándares de la Calidad

Tabla 31: Métodos de seguimiento

Tabla 32: Información

Tabla 33: Orientación

Tabla 34: Atención

Tabla 35: Cumplimiento

Tabla 36: Mesa de Partes

Tabla 37: Secretaría Académica

Tabla 38: Abastecimientos

Tabla 39: Personal de mantenimiento

Tabla 40: Competencia Profesional

Tabla 41: Credibilidad

Tabla 42: Confianza

Tabla 43: Predisposición del Personal

Tabla 44: Mesa de Partes

Tabla 45: Secretaría Académica

Tabla 46: Abastecimientos

Tabla 47: Personal de Mantenimiento

Tabla 48: Carteles de Información

Tabla 49: Personal

Tabla 50: Equipos

Tabla 51: Ambientes

Índice de Gráficos y Figuras

- Gráfico 1: Histograma de Diagnóstico
- Gráfico 2: Histograma de Estrategias de Gestión
- Gráfico 3: Histograma Metas y Objetivos
- Gráfico 4: Histograma Plan Operativo
- Gráfico 5: Histograma Seguimiento y evaluación de actividades
- Gráfico 6: Histograma Estructura de los Procesos
- Gráfico 7: Histograma Mejora Continua
- Gráfico 8: Histograma Competencias Laborales
- Gráfico 9: Histograma Promoción Interna
- Gráfico 10: Histograma Desarrollo Profesional
- Gráfico 11: Histograma Capacitación Interna
- Gráfico 12: Histograma Infraestructura
- Gráfico 13: Histograma Materiales
- Gráfico 14: Histograma Equipamiento
- Gráfico 15: Histograma Tecnología
- Gráfico 16: Histograma Clima Organizacional
- Gráfico 17: Histograma Relaciones laborales Sociales
- Gráfico 18: Histograma Relaciones Laborales Colectivas
- Gráfico 19: Histograma Seguridad y Salud en el Trabajo
- Gráfico 20: Histograma Comunicación Interna
- Gráfico 21: Histograma Sistemas de Gestión
- Gráfico 22: Histograma Planes Estratégicos
- Gráfico 23: Histograma Informes Estadísticos
- Gráfico 24: Histograma Transferencia de Información
- Gráfico 25: Histograma Oportunidad e igualdad en el Servicio
- Gráfico 26: Histograma Confiabilidad en el Servicio
- Gráfico 27: Histograma Amabilidad y Cortesía
- Gráfico 28: Histograma Accesibilidad en el Servicio
- Gráfico 29: Histograma Mecanismos de ejecución

Gráfico 30: Histograma Estándares de la Calidad

Gráfico 31: Histograma Métodos de seguimiento

Gráfico 32: Histograma Información

Gráfico 33: Histograma Orientación

Gráfico 34: Histograma Atención

Gráfico 35: Histograma Cumplimiento

Gráfico 36: Histograma Mesa de Partes

Gráfico 37: Histograma Tabla 37: Secretaría Académica

Gráfico 38: Histograma Abastecimientos

Gráfico 39: Histograma Personal de mantenimiento

Gráfico 40: Histograma Tabla 40: Competencia Profesional

Gráfico 41: Histograma Credibilidad

Gráfico 42: Histograma Confianza

Gráfico 43: Histograma Predisposición del Personal

Gráfico 44: Histograma Tabla 44: Mesa de Partes

Gráfico 45: Histograma Secretaría Académica

Gráfico 46: Histograma Abastecimientos

Gráfico 47: Histograma Personal de Mantenimiento

Gráfico 48: Histograma Carteles de Información

Gráfico 49: Histograma Personal

Gráfico 50: Histograma Equipos

Gráfico 51: Histograma Ambientes

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el propósito de determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad del Servicio Administrativos en el instituto de Educación Superior Simón Bolívar, Lima, Callao, 2020.

El tipo de estudio corresponde al enfoque cuantitativo, de diseño aplicada no experimental, su nivel es descriptivo correlacional y se ha utilizado como método de análisis de datos el correccional. La población está conformada por ciento diecisiete trabajadores de la institución y se tomó como muestra a 50 colaboradores estratificada en un directivo, tres jerárquicos, cuarenta y dos docentes, un técnico administrativo y tres auxiliares. Para la recolección de datos, se ha utilizado la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario virtual de Google; validado por el juicio de expertos. Dicha información fue procesada a través del Software de Estadística SPSS (Statistical Package For The Social Sciences) , posteriormente se elaboraron las tablas y figuras correspondientes que nos permitieron obtener los resultados del estudio tal como se detalla en los anexos.

El resultado que se obtuvo, utilizando el Coeficiente de confiabilidad del alfa de Cronbach es 9,71, respecto a la relación de la Gestión por Procesos y la Calidad de Servicio Administrativo en la Institución de Educación Superior Simón Bolívar; es de 77.6% que considerándose como de alta significación.

Así mismo, entre las dimensiones de la primera variable y la segunda variable también existe relación cuyo porcentaje fluctúa entre 52.6% y el 75.4% considerándose como una relación entre moderadamente y altamente significativa.

Por último se considera la relevancia de esta investigación porque a partir de las conclusiones se podrá proponer recomendaciones que conlleven a la mejora de los procesos para el logro total de la calidad del servicio administrativo que brinda el IES Simón Bolívar.

Palabras claves: Gestión por procesos, Calidad de Servicios

Abstract

His research work was developed with the purpose of determining the relationship between process management and the quality of the Administrative Service at the Simón Bolívar Institute of Higher Education, Lima, Callao, 2020.

The type of study corresponds to the quantitative approach, with a non-experimental applied design, its level is descriptive and correlational and the correctional method of data analysis has been used. The population is made up of one hundred and seventeen workers of the institution and a sample of 50 employees was stratified in a manager, three hierarchical, forty-two teachers, an administrative technician and three assistants. For data collection, the survey technique was used and the Google virtual questionnaire was used as an instrument; validated by expert judgment.

This information was processed through the SPSS Statistics Software (Statistical Package For The Social Sciences), later the corresponding tables and figures were elaborated that allowed us to obtain the results of the study as detailed in the annexes.

The result that was obtained, using the Cronbach alpha reliability coefficient is 9.71, with respect to the relationship of management by processes and the Administrative Service Quality in the Simón Bolívar Higher Education Institution; It is 77.6%, which is considered to be of high significance. Likewise, between the dimensions of the first variable and the second variable there is also a relationship whose percentage fluctuates between 52.6% and 75.4%, considering it as a relationship between moderately and highly significant.

Finally, the relevance of this research is considered because, based on the conclusions, recommendations can be proposed that lead to the improvement of the processes for the total achievement of the quality of the administrative service provided by the IES Simón Bolívar.

Keywords: Management by processes, Quality of Services

I. INTRODUCCIÓN

Con el transcurrir del tiempo, se ha venido observando que el público usuario de los servicios administrativos de la gestión pública es el más insatisfecho, pues es al que directamente le afectan las demoras innecesarias en los tramites que inicia debido al exceso de burocracia, procedimientos engorrosos y hasta las actitudes incongruentes en el trato diario hacia el usuario que en la mayoría de casos suele recibir por parte del funcionario público.

Esta problemática común a muchas sociedades, radica en el hecho de que el sector público ha venido desarrollándose con una insipiente organización estructural, sin definición clara de procesos, de roles y funciones, lo que conlleva a la ejecución de los procedimientos administrativos de manera informal.

Sin embargo, los diversos cambios tanto en los niveles tecnológicos, políticos como en los sociales, ha significado que se produzca una transformación de los procesos, que permita que los ciudadanos perciban mejor atención y por ende la mejora en la calidad del servicio que se le brinda.

Analizando la realidad a nivel mundial, de lo investigado en diversas tesis, se evidencia esta problemática surgiendo la necesidad de la implementacion de modelos de gestión.

En Europa citando a Giner-Rodríguez, (1998) y Olías de Lima, (2007), manifiestan que la eficacia y eficiencia, como sinónimos de capacidad de gestión, es en lo que se cimenta la modernización y mejora de la gestión pública, pues esta concepción entre las décadas del ochenta y del noventa, algunos Ayuntamientos españoles, la fueron asumiendo como uno de los factores de cambio, que los condujera a recuperar una legitimidad perdida frente a los ciudadanos. La transformación que han tenido estas instituciones, a través de los años, les ha permitido gestionar sus organizaciones desarrollándose dentro de una nueva concepción, en la que prime la optimización de los servicios que brindan manteniendo el principio de legalidad, sin que se llegue a la rigidez, al contrario, desempeñando un rol orientador y considerando las decisiones políticas en conjunto atendiendo las necesidades de los ciudadanos, manteniéndose las prestaciones sociales vigentes. Asimismo el hecho de que

los organismos públicos, gestione sus procesos con mayor eficiencia y eficacia, le significara menor costo es decir un importante ahorro económico

A nivel de Latinoamérica, tal como lo manifiesta Paredes (2017) en su tesis referenciada, cuyo objetivo principal lo centra en la necesidad de la construir un modelo de gestión que se aplique a la división administrativa del MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO de Chile y que se interrelacione con sus definiciones estratégicas; considera como referencia principal el Modelo de Cuadro de Mando Integral (CMI) vinculándolo con su capacidad operativa integral, incorporando aspectos financieros, relacionados con los procesos internos, los clientes y la formación además del desarrollo. Este autor concluye que al enfocar los esfuerzos en procesos que aportan al logro de lineamientos estratégicos, se evitará tener que establecer diversos controles sobre un proceso, simplificándose el análisis de información, la toma de decisiones y la comunicación. Además recomienda incluir en este modelo, a través del requerimiento que corresponda, el financiamiento necesario para desarrollar la aplicación de la generación de reportes, con indicadores bien definidos, que hagan menos complejo los procesos.

Asimismo, Guachamin (2014) en su trabajo de Tesis centra su objetivo general en implementar un modelo similar pero en los Servicios de la de la Secretaria del Municipio de Quito, pero que integre eficientemente personas, procesos y tecnología que se traduzca en administrar de manera óptima los recursos y en consecuencia en la mejora de los servicios. Basa su marco teórico en la ISO 9001 considerando como dimensiones: el área técnica, las personas y la organización.

En nuestro país, como parte de la Política de Modernización de la Gestión Pública, se encuentra normada la Implementación de la Gestión por Procesos en las Instituciones Públicas con la finalidad de obtener resultados favorables, mejorando los procedimientos y servicios hacia la ciudadanía y empresas”.

Además Aranda, Ordoñez, Peralta (2018) respecto al tema, en su tesis propone la implementación del mapa de procesos que se elaborará basándose en lo establecido en documento orientador denominado “Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”, con el fin de incrementar el cumplimiento de las metas físicas

programadas por dicho ministerio de Agricultura y Riego y en consecuencia mejorándose la entrega de bienes y servicios a sus usuarios, lo que denota que en diversas entidades públicas de nuestro país, no se tienen claros y definidos los procesos que se deben desarrollar en el marco de sus funciones.

Por ultimo a nivel local nos centramos en el IES Simón Bolívar, que es materia de nuestra investigación afirmando que es una entidad pública, que a lo largo de 43 años ha venido brindando el servicio educativo a través de las 8 carreras técnicas que ofrece destacándose por brindar formación tecnológica de calidad a los jóvenes de la Región Callao y de otras regiones.

Sin embargo este principal servicio involucra una serie de servicios adicionales que se relacionan con diversos trámites administrativos y cuya atención requiere que se efectúen con la celeridad y oportunidad correspondiente.

Estos trámites están vinculados, generalmente con la gestión de documentos, desde que se inicia el trámite, por mesa de partes, hasta la finalización del mismo, pasando por las diversas áreas, en las que se originan retrasos innecesarios, además de apreciarse actitudes incongruentes en el trato diario hacia el usuario por parte del personal encargado y la desinformación de la que algunos responsables les brindan.

En este proceso han intervenido diversas áreas como son: Mesa de Partes, Dirección, Unidad académica, Secretaria Académica, y Coordinaciones de programas de estudio, dentro de las cuales se han presentado los cuellos de botella que dificulta brindar un servicio eficaz y oportuno

Como consecuencia de estas situaciones se ha producido la disconformidad en nuestros usuarios quienes se han sentido desatendidos por las tardía respuesta a sus solicitudes y el trato poco apropiado que han recibido, por lo tanto no hacen posible brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios acorde a los objetivos estratégicos establecidos y estándares requeridos en su condición de Institución licenciada por el MINEDU.

Esta problemática, amerita una revisión sistemática de cada una de las etapas de la gestión de trámites para identificar las brechas, corregirlas y lograr la optimización del servicio, siguiendo un modelo más moderno, en el que se simplifique trámites, se dé celeridad acortando tiempos y plazos, se establezca

hojas de ruta, procesos específicos, se defina las funciones del personal responsable y por último en se automatice procesos.

Por esta razón, y hemos creído pertinente, que es necesario desarrollar este trabajo de investigación, con la finalidad de analizar la relación que puede tener la Gestión por procesos con la calidad de los servicios administrativos que brinda la Institución,

Su importancia surge de la necesidad de lograr un cambio hacia la modernización por parte de la administración pública, basándose en la evolución de la tecnología que conlleve al cambio de política de gestión, con la finalidad de modificar la perspectiva que tiene de ella el público usuario de los servicios que presta, siguiendo la dinámica de los procesos de la administración privada.

El proceso de cambio hacia una gestión más moderna se ha iniciado en diversos países del mundo, entre ellos nuestro país, partiendo desde un enfoque más gerencial, una gestión pública con valor agregado, dentro de un esquema que incluya los conceptos de eficiencia, eficacia y economía, que conlleve a la eliminación del derroche y la definición de las metas trazadas que permita la correcta asignación de recursos para la solución de los problemas (Metcalf y Sue, 1989); tal como se hace en la actividad privada

Asimismo, tal como lo afirman Núñez, Bravo, Cruz & Hinostroza (2018), es primordial considerar también las capacidades gerenciales de quienes desempeñen la función pública, las cuales se deben desarrollar mediante el continuo adiestramiento y sus conocimientos en la gestión.

Por esta razón, es necesario que en el IES Simón Bolívar, siguiendo la línea de otras gestiones, se implementen herramientas y técnicas de gestión, con nuevos enfoques cuyo propósito sea mejorar la gestión, para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos en logrando la calidad y en consecuencia que los usuarios del servicio se encuentren satisfechos y les guarden fidelidad.

Problema General

¿De qué manera el modelo de gestión por procesos se relaciona con la calidad de los servicios Administrativos de la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?

Problemas Específicos

➤ ¿De qué manera cada una de las siete dimensiones de la Gestión por procesos se relaciona con la segunda variable denominada Calidad de Servicios Administrativos del IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?

Objetivo General

Determinar la relación entre el modelo de gestión por procesos con la calidad de servicios Administrativos en la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020

Objetivos Específicos

Los objetivos específicos se centran en establecer la relación que existe entre las siete dimensiones de la Gestión por procesos con la segunda variable denominada Calidad de Servicios Administrativos, en el IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?

Hipótesis General

Existe relación entre el modelo de gestión por procesos y la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?

Hipótesis Específicas

Se plantean como hipótesis específicas que tanto cada una de las siete dimensiones de la Gestión por procesos tiene relación con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020

II. MARCO TEÓRICO

Se tratará sobre las definiciones y metodologías relacionadas al problema, para lo cual se investigará la bibliografía contemporánea tanto internacional como nacional referida en diversas tesis y fuentes indexadas.

2.1. Antecedentes de la Investigación

A Nivel internacional

Sotelo, (2016). España En el objetivo general de su Tesis Doctoral, plantea a la gestión por procesos como estrategia promotora de ventajas competitivas, Concluye : Que si las micro y pequeña empresas que laboran desarrollando las mismas actividades económicas, interrelacionan aplicando la metodología de la gestión por procesos, impulsando su diversidad y estableciendo los lineamientos correspondientes, se agregará valor además se dará soporte a todo el proceso de comercialización hasta la transferencia de la mercancía o el servicio al cliente; lo que implica que éstas deben formar alianzas estratégicas con el fin estandarizar sus proceso y en consecuencia incrementar sus ingresos debido a que se encuentran en la posibilidad de atender pedidos de gran volumen; Esto les permitirá aumentar su capacidad financiera y contar con conocimientos necesarios para enfrentar los diversos problemas y retos que se les presente.

Cruz, López & Menjivar (2014) El Salvador. En su trabajo de investigación propusieron como propósito el desarrollo de un Modelo de Gestión por Procesos que posibilite ofrecer servicios que satisfagan de manera adecuada y oportuna los requerimientos e intereses de los asociados de la Cooperativa financiera de El Salvador. Llegando a la conclusión que como parte fundamental de un modelo basado en la Gestión por Procesos, debería establecerse un sistema de indicadores que le permita a la Dirección, contar con la información sobre la calidad de los diferentes procesos, para actuar con mayor eficiencia en la asignación de recursos, en la evaluación de desempeño y en la toma de decisiones.

Cárdenas (2015) Colombia en su trabajo de investigación procura demostrar la importancia de la perspectiva en procesos como factor de la mejora de administrativa y la consolidación institucional, llega a la conclusión, de que resulta ser la forma más idónea para la mejora del desempeño de las empresas, que se crea valor agregado sistematizando estructuras y la coordinación óptima de las actividades con el fin de cumplir de manera eficiente con objetivos trazados.

Salvador (2020) Perú en su estudio realizado en la Institución Educativa San Francisco de Asís de Ucayali, plantea como propósito establecer que la calidad de gestión en la institución educativa, en la que realizó el estudio, se perfeccionará sustancialmente desde la perspectiva de la gestión por procesos. Concluyendo de que efectivamente este enfoque constituye un factor preponderante para el mejoramiento de la calidad de gestión, ya que mostrará una concepción distinta de gestión, en la que existan procesos articulados y desarrollados de manera horizontal, que favorecerá para que la calidad de la educación integral impartida mejore, de acuerdo al perfil de egresos establecido, lo cual podrá percibirse en términos de resultados positivos

Tacuche (2018) Perú, en su Trabajo de Investigación, cita a Urdaneta, & Romero. (2009) quienes en su tesis tuvieron como propósito precisar de que manera se asocia el desempeño laboral con la calidad del servicio que brinda el personal administrativo de la Universidad privada de Maracaibo, llegando a la conclusión de que cuando el supervisor realiza el control y verificación del trabajo en equipo de sus colaboradores, va a poseer autonomía en la toma de decisiones.

Carranza, Valverde & Vera, (2016). Su investigación realizada, tuvo como propósito Implementar la Gestión por Procesos en esa casa de estudios con el fin de que sirva de base para su implementación en el Ejército peruano.. Concluyen que la implementación de este modelo así como el rediseño organizacional de las instituciones públicas, dependerá tanto política como económicamente del propósito de la misma, que debe estar vinculado con los objetivos institucionales establecidos en el Plan Educativo Institucional.

Cortez, (2016). Perú en su trabajo de investigación, *planteaba establecer la relación entre las variables de su título de investigación, llegando a concluirse* que la gestión por procesos y la satisfacción de los clientes están significativamente relacionadas.

Ascencio (2015) Perú, presenta una investigación en la que se propone confirmar la relación entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Servicios de la ONP. Se explicó que se instituye como un instrumento mediante el cual se puede comprobar, que las dificultades de los usuarios se aborden, pero desde la visión de los individuos que brindan los servicios y los aspectos laborales, lo que involucra hacer una restructuración de la empresa en la que se considere básicamente la participación de los trabajadores que se traduzca en la mejora de sus resultados. Concluye el autor que la gestión por procesos hace posible que el desempeño del personal de las empresas mejore y los clientes se sientan satisfechos.

Ludueña &Castillo (2014) Perú, en su tesis denominada la Gestión por Procesos y la Racionalización del Trámite Académico en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Andina del Cusco 2014, se propusieron establecer la correlación entre la Gestión por procesos y la racionalización del trámite académico. Llegando a la Conclusión de que el grado de correlación entre ambas variables era estadísticamente de una significación moderada y que por esta razón cada procedimiento administrativo que se requiera en los tramites tanto académicos como administrativos deben estar claramente definidos, correctamente diseñados y documentados adecuadamente académicos, sin dejar de realizar el seguimiento correspondiente de cada proceso, siendo también importante la ejecución de las autoevaluaciones periódicas de todo lo que se realiza para determinar el cumplimiento de lo planificado. .

Redhead (2015), Perú también investiga sobre la correlación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chacabaco, llegando a la conclusión de que ambas variables las dimensiones están directa y significativamente correlacionadas.

La tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en las oficinas de la SUNARP, presentada por* Rivas y Quiroz (2015), cuyo objetivo se centra en establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio

concluyó que las dos variables de estudio se relacionan de forma moderada y significativa de igual forma se relacionan con las cinco dimensiones de la segunda variable

En la tesis de Tapia Ruiz, S. C. (2020) de la tesis denominada “*Gestión Administrativa y calidad de servicio según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación*”, cita a O’Brien (2015), quien concluye, que se evidencia que la gestión administrativa y la calidad de servicios en la institución mencionada se correlacionan directamente y de manera altamente significativa; igualmente sucede, con la gestión de recursos, tanto humanos, como materiales y financieros

2.2. Teorías relacionadas con el tema

Variable 1. Gestión por Procesos

Definición de Gestión

Acción y efecto de gestionar, o de administrar. Según lo definido por el Diccionario de la Real Academia Española.

Por otro lado Jorge Huergo (1) en el documento de su autoría denominado “Los Procesos de Gestión”, señala que Gestión; puede provenir de gerere o de “gestus”, siendo este último, un vocablo latino que tiene como significado cualquier actitud, gesto, o movimiento del cuerpo, sin embargo, bajo el contexto de estudio es mejor tomar en cuenta el vocablo “gerere” que puede significar: llevar adelante o a cabo algo;; conducir o ejecuta una acción, En consecuencia para él, la palabra gestión directamente deriva del término “gestio-onis”: cuya acepción es : acción de llevar a cabo.

Tomando en cuenta otras definiciones, Pérez, (2012, pág. 131).afirma que Gestión significa realizar de manera óptima todas las cosas, las que se deben planificar previamente para conseguir objetivos que posteriormente será comprobado

Según Botero (2009), gestionar significa alcanzar las metas ejecutando actividades en los que se utilizara los recursos necesarios son recursos financieros, materiales, técnico y humanos.

Por último, basándonos en lo que afirma (Díaz, Núñez y Cáceres, 2018) Hoy en día, se asocia a la gestión la formación gerencial como una forma de contribuir con el desarrollo de las organizaciones mediante la capacitación continua, creemos que no solo debe ser a nivel gerencial sino de manera transversal, haciendo hincapié de que el fortalecimiento se realice, tanto en las habilidades duras, es decir en las competencias profesionales, así como también en las habilidades blandas relacionadas con las aptitudes, rasgos de la personalidad conocimientos y valores adquiridos

Definición de Procesos

Resumiendo lo expresado por Oakland que es citado por Camisón, Cruz, & Gonzáles, (2006) entendemos como proceso, el cambio que experimentan los inputs (entradas); transformándose en outputs o salidas, a través de información, productos, o servicios que en general satisfagan a los clientes en sus requerimientos y expectativas Esta misma concepción es considerada por la norma ISO 9000:2000 pues remarca toda entrada que pueda convertirse en salida puede considerarse como un proceso. Por otro lado, a lo ya afirmado, el modelo EFQM incluye la generación del valor agregado para los clientes y otros grupos de interés

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, (2008) establece que el proceso es la serie organizada de actividades, que se correlacionan para crear valor agregado.

Camisón, Cruz, & Gonzáles (2006) al respecto afirman que es la secuencia lógica y previamente delineada de actividades que permitan generar un output preestablecido dirigida a clientes distinguidos a partir de un conjunto de inputs necesarios para obtener el valor agregado.

Hammer (2006, citado en Bravo, 2011) indica que son actividades que organizadas en conjunto e interrelacionadas pueden crear valor agregado en beneficio del cliente.

Sáez y Gómez (2011) lo conceptualizan en primer lugar como actividades secuenciales con propósitos predeterminados, como conjunto de acciones sucesivas cuyo propósito es lograr un valor añadido por ultimo como la disposición lógica de los recursos, en las diferentes actividades destinadas al logro un determinado resultado.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, (2013) define este término como el conjunto de actividades con los que se posibilita la transformación de los requerimientos, ya sean de bienes o servicios, en la entrega de los mismos, incorporándole mayor valor en cada etapa del proceso. en cuanto a las condiciones de calidad, precio, facilidad, rapidez, comodidad, oportunidad entre otros.

Según Pérez (2012) la Gestión por Procesos resulta ser un poderoso instrumento en períodos de indecisión, que si se aplica de forma precisa, se conseguirá la evolución de las organizaciones en cuanto a innovación y competitividad (p.19).

Del mismo modo, Bravo (2013) afirma también que un proceso es una serie de acciones, que se llevarán a cabo en las diferentes dependencias de la organización y que determinarán su competitividad añadiéndole valor agregado para el consumidor del servicio que ofrecen, a través del trabajo colaborativo de las personas,” (p.33).

(Sila, 2007; Santos y Álvarez, 2008; Dong, Vinod y Umar, 2012). Lo interpretan como “la serie de actividades nuevas y mejorados. Si este cambio se aplica en los procesos de las entidades públicas , entonces se contribuiría a mejorar la percepción que tengan los usuarios en cuanto a credibilidad y la subsiguiente aprobación que pueda alcanzar el Estado que se basa en la relación que existe entre calidad-innovación.

En cuanto a la Gestión Pública y enmarcada en su Modernización pública se concibe a la gestión por procesos como el tercer pilar central de la Política Nacional, que se debe ir adoptando paulatinamente en todas las instituciones públicas, que conlleva una real la simplificación administrativa y la re organización institucional, optimizando los procesos y alineándolos de acuerdo a las necesidades del ciudadano; que sea una organización orientada por procesos a los que se le añada valor y en la que se garantice la generación de resultados

de impacto positivo en el ciudadano, sin dejar de lado los recursos con los que cuenta y los objetivos institucionales.

En toda gestión por procesos se debe en primer lugar establecer los procesos luego hacerles un seguimiento para medirlos y analizarlos para que finalmente se les mejore

Siguiendo estas fases establecidas, se dará lugar a la implementación los documentos de gestión institucional.

En la crónica *“Antecedentes Históricos de la gestión por procesos”* (s.f.), se afirma: “este proceso es como un sistema que hace posible que las instituciones logren sus objetivos debido a que las organizaciones tienen un fin en común, que es el de administrar la comunicación e interrelación que existe entre las personas, sus funciones y las secciones, orientándose de la manera única e independiente, hacia la mejora de la eficiencia y la eficacia en el desarrollo de sus actividades, enfatizándose logro de los objetivos Considerando la adaptación de su organización a cambios del entorno.

Dimensiones de la Variable 1

Céspedes (2015), en su estudio sobre *“La gestión por procesos y su influencia en el desempeño laboral 2015”*, plantea siete dimensiones para esta variable:

Planeamiento Estratégico:

Ossorio (2003) citando a Levy lo define como el proceso de aprendizaje que debe tener la organización de manera aleatoria a fin de determinar su conducta evolutiva y unidireccional.

Por su parte Tito (2003), lo define adicionándole el término análisis, en efecto, concibe que ambos conceptos son actos de perfeccionamiento permanente, continuo cambio y consolidación. Esta etapa es en donde se puede edificar el futuro empresarial y de las personas basándose en su capacidad competitiva

Una definición más actualizada es la de Aguirre (2015) que lo considera el como: “Un método cuyo contenido se basa en el análisis racional del contexto en el que la empresa se desarrolla y en el diagnóstico de su situación, que le

permitirá la fijación de los objetivos, estrategias a seguir y los medios tácticos que les facilitará el cumplimiento de sus meta, cuyo fin es el de mejorar el rendimiento competitivo a favor de la empresa” (p.3).

En resumen , es necesario que esta dimensión, como proceso, permanezca ligado a la gestión administrativa y así lograr concretar en resultados tangibles su misión, visión y estrategias, reduciendo conflictos, ahorro de tiempo administrativo, impulsando la participación y compromiso de sus colaboradores para que se convierta en realidad el futuro que deseen..

Gestión del Desarrollo y la Capacitación

Es cuando los integrantes que conforman la organización puedan ser motivados en su quehacer laboral y perfeccionarse en lo que hacen. El trabajador cuando tiene una actividad estimulante, cuando se le incentiva a ser cada vez mejor en lo que hace ya sea profesionalmente o en el campo donde se desarrolla y además es compensado por su desenvolvimiento, va a canalizar su esmero y sus esfuerzos en las actividades que desempeña (Price Waterhouse, 1987)

Los procesos capacitación y progresión en la carrera debe contener políticas de desarrollo las cuales aseguren tanto el aprendizaje individual como el colectivo y que se requieran para el logro los fines institucionales, Además deben desarrollarse las competencias tanto técnicas como profesionales, sin dejar de lado las habilidades blandas de los servidores.. (Ley 30057, 2014).

Andía, W (2009) considera a la capacitación como un deber y un derecho del empleado público encaminada a impulsar su crecimiento personal como profesional a través de nuevos conocimientos, actitudes y habilidades sin dejar de lado el aspecto conductual y práctica de valores, que favorezca su realización profesional y su desenvolvimiento laboral brindando un servicio de calidad al usuario y en consecuencia asegurando el desarrollo de la función pública y los servicios públicos.

Según Chiavenato es un proceso cíclico que tiene 4 etapas: diagnostico, para saber en qué se necesita; diseño, es decir estructurar esta necesidad en una plan o programa; implantación, es decir llevarse a cabo y evaluación, luego de su ejecución, para revisar los resultados fortaleciendo los positivos y

corrigiendo los negativos

En base a todo lo anteriormente manifestado, se puede afirmar que el colaborador es quién, hace posible potenciar e integrar sus conocimientos, su compromiso, trabajo, su experiencia y sensibilidad, de tal manera que se logre el desarrollo de las empresas que otorguen bienes y brinden servicios en la cantidad, calidad y oportunidad requerida. Sin embargo esto no resulta suficiente para mantener la eficiencia, eficacia y productividad en la organización, pues es necesario que también se gestione acertadamente el recurso humano. Por esta razón se centra en lograr que las personas dentro de la empresa, se interrelacionen, en un ambiente laboral favorable, donde desarrollen sus capacidades y destrezas, que contribuyan con el progreso personal y de organización, de manera permanente y constante. (Meloni et al. 1999, pp. 29,43).

Gestión de Relaciones Humanas y Sociales

Es la dimensión que considera el vínculo existente entre los organismos y los servidores con referencia a la gestión de personal teniendo en cuenta aspectos relacionados con el ámbito organizacional favorable, la seguridad y salud del trabajador, las relaciones laborales individuales y colectivas, por último la comunicación organizacional. (Ley 30057)

Podemos considerar que las actividades son acciones que se ejecutan en las organizaciones para lograr una gestión eficiente y dependerá mucho de como se las definan la para el lograr una óptima gestión.

Recursos Materiales

Incluye a aquello que es tangible, a los medios que permiten que se concreten la variedad de objetivos que pueda plantearse, por lo general son de carácter económico. Difiere por lo tanto de los recursos intelectuales que son considerados intangibles, pues como sabemos, éstos no son posibles de ser captados por los sentidos aunque si son posibles de ser valuados económicamente,

Para que una gestión administrativa fracase o tenga éxito va a depender en gran parte del equilibrio en el uso de los que recursos materiales , ya que no resulta positivo que se produzca cualquiera de los dos extremos, es decir, ni la escasez ni la abundancia, ya que ambos escenarios resultan ser

antieconómicos para la organización.

Por lo tanto, administrar los recursos materiales de manera óptima, significa lograr de manera oportuna, con mejores condiciones en el costo, en el lugar adecuado, en la cantidad requerida y la calidad deseada, los bienes y servicios que las áreas o departamentos solicite, para el cumplimiento de las tareas y desarrollo de sus funciones incrementando su eficiencia. (Sánchez Cortés, s.f.).

Los Servicios y Productos

Según Barneto (s.f.), en su publicación *“Economía 2.0 para Bachillerato”*, estos conceptos involucra a todo aquello destinado a satisfacer las necesidades y requerimientos de las personas. Ambos se van a diferenciar en la materialidad de ambos, pues mientras que los productos y bienes son susceptibles de ser percibidos por los sentidos, es decir son tangibles como es el caso de maquinarias, vehículos, útiles de escritorio, los servicios no lo son, se enmarcan dentro de lo intangible, por citar como ejemplo a las consultorías, asistencias. etc.

La principal diferencia entre estos conceptos está en el intercambio que se ofrece; en la prestación de servicios no se obtiene un bien, sino un beneficio, el de haber recibido este servicio. Es decir, al término de la transacción no recibimos un objeto físico, sino que nos quedamos con el resultado de haber recibido el servicio lo que determinará grado de satisfacción según la calidad de la atención que se nos haya brindado. (Domínguez, 2005).p 49

Monitoreo y Evaluación

Se basan en observar el accionar del personal en el desempeño y cumplimiento de sus funciones, evaluarlas y luego aplicar las políticas establecidas, con el fin mantener o elevar el nivel de competencia del personal. Estas políticas deben estar relacionadas con las actividades de capacitación, de entrenamiento, de incentivos salariales; entre otros, lo que se verá en el incremento de los niveles de productividad y calidad en la organización.

Fundamentalmente, consiste en vincular permanentemente la comunicación y retroalimentación entre superior y el subordinando, con el único propósito, de lograr el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales. También los

resultados de esta evaluación constituyen la base para planificar e implementar acciones correctivas. (Meloni et al. 1999).

Variable 2 Calidad de Servicio.

Definición Según Valdebenito (2011) EL término Calidad proviene del latín *cualitas*. Que traducido al español significa cualidad que es entendida como las particularidades inherentes a todos los seres.

En otra acepción se le designa como una característica innata o que se adquiere que permite diferenciarlo de los demás. Para, la filosofía la calidad es lo que se dice de algo o de alguien. según la RAE la define como: propiedades peculiares que tienen las cosas, las personas y hasta las situaciones que permiten establecer su valor.

Para Quispe (2015) es algo esencial en toda organización, la garantía que les ofrecen a sus clientes, y el modo de lograr los resultados planificados, logrando que tanto su público usuario o consumidor, así como los colaboradores de la organización se sientan plenamente satisfechos, lo que les favorecerá en términos de rentabilidad e imagen frente a la competencia. Involucra a todas las etapas y funciones que hacen posible el otorgamiento de lo que requiera el consumidor o la prestación de un servicio que se le brinda. Se pone a disposición todo lo necesario, con el fin de prevenir errores comprometiendo al personal, considerando las necesidades que conlleva a la satisfacción de los clientes

También se le define como las características y propiedades referidas a los insumos que se utilizan que tienen los productos o servicios con capacidad para atender las necesidades, gustos y preferencias de los clientes cubriendo las expectativas del Consumidor. Tales propiedades o características deben estar referidas a los insumos utilizados, al diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc. (IMPRA consultores: Mauricio Gómez, 2013).

En conclusión se podría afirmar **que** cuando un producto es elaborado con insumos de primera, tiene buena presentación y diseño llamativo, tiene larga duración y se le acompaña de un está acompañado de un buena atención,

entonces es un servicio de calidad , capaz de satisfacer las necesidades gustos y preferencias de su clientela por encima de sus expectativas..

Respecto a Servqual es un modelo que sirve para evaluar la calidad del servicio, se crea ante el requerimiento de disponer de una herramienta para poder hacerlo, proviene de la escuela norteamericana de marketing, y se trabajó en varias fases (Torres & Vásquez 2015)

Después de una labor investigadora Parasuraman, Zeithaml y Berry, desarrollaron este instrumento de medida llamado SERVQUAL término que se deriva de la palabra Service Quality, mediante el cual se evalúa de manera independiente las expectativas y percepciones del cliente, teniendo como referencia las categorías que derivan de la correlación de las diez dimensiones que se identificaron para medir la calidad (Veliz & Villanueva, 2013).

Posteriormente, y respaldados en un estudio cuantitativo se propuso un nuevo modelo, y utilizando métodos estadísticos de análisis factorial; se quedó al final con las dimensiones siguientes: La Empatía, Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta y Elementos Tangibles (Torres & Vásquez, 2015). Y las definieron de la siguiente manera:

En cuanto a la Empatía afirman que es la demostración de interés y atención de los trabajadores de una organización hacia sus usuarios. Se constituye como la voluntad por parte de la organización, para comprender los puntos de vista del cliente, brindándoles una atención personalizada. Por ejemplo, si una organización o entidad presta sus servicio en horarios de trabajo que les son convenientes a todos sus usuario, entonces estaríamos en este caso, es decir, de entender sus necesidades, poniendo a su disposición, espacios de tiempo a los que todos puedan acceder, evidenciándose el interés por comprender el punto de vista del cliente.

Respecto a la Fiabilidad la describen como la destreza para llevar a cabo de manera confiable y diligente el servicio prometido, es decir, sin errores. Lo que se trata de medir con esta dimensión es la habilidad que tienen los colaboradores para desarrollar el servicio, con el aprovechamiento óptimo del tiempo y los materiales y la obtención del servicio satisfactorio por parte del cliente, lo que permitirá actuar eficaz y eficientemente al prestar el servicio.

Referente a la Seguridad la definen como la forma de actuar que deben tener los empleados para que los clientes confíen y crean en ellos, que se pondrá de manifiesto cuando demuestren conocimientos, atención y destrezas. Es decir, que el cliente basará la seguridad hacia la organización en la forma de actuar cuando se presta el servicio, en la amabilidad con que le atienden y la destreza que le muestren, estos factores le transmitirán confianza al cliente, y mucho mejor si comprueba que los responsables de la organización también conocen lo suficiente como para resolver sus inquietudes y dudas de manera asertiva.

De la Capacidad de respuesta se refieren como la facilidad que se demuestra para prestar los servicios de manera oportuna y satisfactoria..”

Por último, tratándose de los Elementos Tangibles: los describen como aquello que posee un aspecto físico como las instalaciones, el equipamiento, las maquinarias, los trabajadores y los equipos de comunicación, que aseguren que se cumpla con el servicio de calidad que se ofrece.

En conclusión consideran que los procesos de control y la comunicación que se deben analizar mediante datos cuantitativos y estudios exploratorios serán determinantes para que el servicio sea de calidad. (Parasuraman et al., 1985, citado en Veliz & Villanueva, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

De tipo aplicada porque está orientada a la solución de un problema práctico e inmediato.

De acuerdo a su propósito es una investigación exploratoria, pues lo que buscamos es lograr la inmersión inicial familiarizándose con el fenómeno. Es descriptiva porque pretendemos tener una medición precisa y una descripción profunda mediante la ubicación de las variables. Es correlacional ya que relacionaremos las variables que nos permitan realizar la explicación parcial del fenómeno y por último, es explicativa ya espera entender el fenómeno a través de la estructuración.

Según la ocurrencia de los hechos es una investigación prospectiva, pues la información se ha ido registrando de acuerdo a como se han ocurrido los hechos

En cuanto a la orientación o nivel es una investigación aplicada Por lo tanto hemos requerido de conocimientos teóricos, utilizando el método científico para lograr encontrar soluciones innovadoras que mejoren la atención de los procedimientos administrativos en el IES Simón Bolívar, con el fin de obtener resultados que satisfagan al público usuario.

Diseño

Corresponde al de una investigación no experimental transeccional y descriptiva, pues se tomaron datos en tiempo real a fin de verificar los servicios administrativos que brinda la IES Simón Bolívar y su grado de eficiencia que se reflejaron en la insatisfacción del público usuario, con el objeto de medir las variables y describirlas.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Definición Conceptual.

Variable 1 Gestión por procesos

Consiste en administrar las actividades por procesos incluyéndoles el valor agregado que permitirá lograr la calidad en los servicios que se brinda y que

posibiliten el logro de un objetivo común encaminado hacia los resultados de acuerdo a las necesidades de los clientes (Contreras, Olaya & Matos , 2017)

Variable 2 Calidad de Servicio

Otero (2012, p. 8) afirma que se refiere a cuando el servicio satisface los requerimientos y perspectivas del cliente y que se generará un problema de calidad, cuando no se logre el objetivo de satisfacer al público en el servicio que se brinda, lo que generará disconformidad y reclamos por recibir lo que no se esperaba o de forma no adecuada, creándose una situación problemática que no se solucione o solo se ha hecho parcialmente

3.2.2. Definición Operacional

Variable 1 Gestión por procesos

Su finalidad primordial es la de abreviar los tiempos, los cuales tienden a dilatarse debido a la continua repetitividad de las actividades o su complejidad que se llevan a cabo en una organización.

Variable 2 Calidad de Servicio

Es la forma mediante la cual se logra conseguir lo esperado, es decir los resultados planeados, que proporcionen la satisfacción al Consumidor.

3.2.3. Teorías que sostienen a las Variables presentes en la Investigación

Variable 1

Esta variable se sostiene en varias Teorías Administrativas, entre las cuales mencionaremos a la Teoría Estructuralista James Burnham en 1947 pues se fundamenta en la Participación de todos los empleados en diversas organizaciones con el fin de alcanzar el equilibrio entre los objetivos organizacionales y los individuales en búsqueda de la Calidad.

También a la Teoría burocrática: Max Weber que considera que la organización es una empresa grande con muchos trámites, en la que autoridad y jerarquía claramente definidas que cuenta con los procedimientos de trabajo

estandarizados, y en la que se tiene en cuenta la experiencia de empleados y donde los administradores deben ser profesionales. Luthans (1986), Max Weber.

La Teoría clásica: Henry Fayol 1916. Involucra a las actividades que debe desarrollar una buena administración (jerarquía de mando, centralización, división del trabajo, trabajo en equipo, disciplina, autoridad, iniciativa), manejo de procesos administrativos (ver los hechos, experimentar y dictar reglas), y mirada de la organización como un todo, enmarcada en la eficiencia como resultado del esfuerzo de sus miembros. (Luthans 1986, p. 108, 109, 110)

Y por último a la Teoría de Sistemas: Referida a que todos los procesos administrativos interactúan unos con otros en forma sistémica, cobran importancia los sistemas abiertos, entrada (input), procesos de transformación y salida (output), existen enfoques socio-técnicos (tecnología-individuo). (Luthans, p.115, 116)

Variable 2 Calidad de Servicio

La variable Calidad de servicio se sostiene en la Teoría Humanística desarrollada por Elton Mayo (1880-1949), centra sus atención en el trabajador, teniendo en cuenta lo que siente y lo que piensa como ser humano haciéndole participe en la toma de decisiones, estableciéndose la comunicación efectiva entre gerentes y los trabajadores, lo que les demostrará que les tienen confianza promoviendo su interés que se reflejará en el aumento de su productividad y en consecuencia el mejoramiento de la calidad del servicio

También en la Teoría de los Sistemas. Mancera (2016), citó a Collado (1997) quien afirmó que la gestión administrativa tiene que apoyarse principalmente en los sistemas. “El sistema es un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que constituyen un “todo organizado”, donde el resultado es mayor que la suma de sus partes” (p. 4). Sostuvo que este modelo simboliza a la organización como un sistema abierto y determinante en sí mismo, como la noción de diversas actividades que se desarrollan.

Por último en la Teoría Contingencial Mancera (2016) afirma que existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente de trabajo y las técnicas administrativas apropiadas a fin de lograr los objetivos de la organización, destaca

la eficiencia de las acciones administrativas frente a diversas situaciones , que optimiza la calidad de los servicios brindados.

3.3. Población – Muestra - Muestreo

Población, muestra y muestreo

Población

Para Díaz, Ojeda y Valderrábano (2016), en su publicación sobre la “metodología de muestreo” define como población, al grupo de personas de la cual interesa conocer generalmente sus características, pudiendo ser finita o infinita” (p. 19)).

Para nuestra investigación se ha considerado una población conformada por 117 Trabajadores de la IES Simón Bolívar del Callao; los cuales están distribuidos estratificadamente de acuerdo a la organización funcional siguiente: Directivo, Jerárquico, Docente, Técnico y Auxiliar.

Para Díaz, Ojeda y Valderrábano (2016), en su publicación sobre la “metodología de muestreo” define como población, al grupo de personas de la cual interesa conocer generalmente sus características, pudiendo ser finita o infinita” (p. 19)).

A partir de la población de origen se aplica la teoría del muestreo lo que posibilita obtener el tamaño de la muestra (n); para tal efecto se utilizó el muestreo aleatorio simple cuya fórmula se puede apreciar en el anexo.....

Muestra

Palella y Martins (2008), la definen como : "...una porción de la población en la cual los individuos tienen en común similares características o que se repiten lo más exacta posible” (p.93)

Para Gómez (2006), la muestra es “la agrupación de casos que se toman de la población y que son seleccionados a través de algún método de muestreo” (p. 111)

En nuestro caso, la muestra está constituida por 50 trabajadores, de los cuales se seleccionó a 1 directivo, 2 jerárquicos, 42 docente, 1 técnicos y 3 auxiliares del IES Simón Bolívar del Callao.(ver anexo 2)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Definición

Arias (2006) la define "como el procedimiento y método que se van a utilizar durante el proceso de investigación, con el propósito de recopilar la información que sea pertinente a los propósitos establecidos en una investigación (pág. 376).

Definición de encuesta

Sampieri et. al., 2003 afirma que esta técnica se trata de una serie interrogantes respecto a las variables que requieren ser medidas. Las encuestas se dividen en descriptivas y explicativas

Para el recojo de la información, utilizamos como técnica, la encuesta, la cual permitió contar con los datos respectivos para las dos variables de estudio en el Instituto de Educación Superior Simón Bolívar

3.4.2. Instrumentos

Definición de instrumento

De acuerdo a lo expuesto por Tamayo y Tamayo (2007), se le define como una serie de elementos que se construye para obtener la información necesaria que facilite su medición, se le considera como una gran ayuda para el investigador

Definición de Cuestionario

Hernández, Fernández y Bautista (2010) explican que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (pág. 217).

En nuestro caso se usó el cuestionario, que se aplicó mediante el formulario de Google de manera virtual, (anexo 6), en el cual se consideró 51 ítems estableciéndose una pregunta por cada indicador de las respectivas variables. Se

plantearon 31 para la variable gestión de proceso y 20 para la segunda la variable, con sus respectivas alternativas de acuerdo a la escala de Likert

Para su validación se acudió a tres expertos designados por la universidad quienes emitieron su opinión e hicieron sus respectivas observaciones.

3.5. Procedimientos

En la matriz de consistencia de la presente investigación(anexo 13) se considera el tipo, el enfoque y el diseño al que pertenece, así como también la técnica y el instrumento utilizado para el recojo de la información necesaria que permita evaluar la relación entre las dos variables de estudio; todo esto descrito al detalle en los ítems correspondientes

Cuando se obtuvo la validación del instrumento por parte de los tres expertos, mediante carta s/n , se solicitó la autorización al Director General del Instituto de Educación Superior para que pueda aplicarse en la Comunidad Bolivariana y por consiguiente la utilización de los datos institucionales. (Anexo 3)

A través de la carta N°018-2021/DG-IESSB, se obtiene la autorización por parte de la Dirección General del instituto (anexo 4)

Con la autorización obtenida se procedió a enviar la encuesta a los colaboradores a través del formulario virtual de Google, logrando contar con la participación de 50 personas quienes después de llenarla, nos la remitieron, lo que permitió comprobar el nivel de confiabilidad usando el Sistema SPSS de IBM, calculando el Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue del 97,1%.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se procedió a procesar la información que se recopiló, mediante el software de análisis estadístico SPSS (Statistical Package For The Social Sciences) versión 24, posteriormente se elaboraron las tablas y figuras correspondientes que nos permitieron obtener los resultados del estudio tal como se detalla en los anexos correspondientes.

3.7. Aspectos éticos

Nuestra investigación se ha desarrollado cumpliendo con respetar la autoría de las fuentes de investigación consideradas en las referencias bibliográficas considerándose y garantizándose el anonimato de los colaboradores que proporcionaron valiosa información para la investigación, siempre siguiendo los lineamientos dispuestos por la Universidad César Vallejo, referente al diseño de la investigación cuantitativa.

IV. RESULTADOS

De la aplicación sobre los datos muestrales de las pruebas de asociación de las variables, se obtuvieron los siguientes resultados:

Existe una correlación del 77.6% entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Servicio, lo que estadísticamente se considera como una alta significación entre las variables descritas en la presente investigación

Con respecto a la primera hipótesis específica, se halló que hay una asociación del 52.6% entre la Planeamiento estratégico y la Calidad de Servicio, estadísticamente de significación moderada.

Asimismo se evidencia que existe una asociación del 66.3% entre la Gestión de Desarrollo y capacitación y la Calidad de Servicio, correlación significativamente moderada entre las variables

Del mismo modo hay una asociación del 56.8% entre la Recursos Materiales y la Calidad de Servicio, correlación significativamente moderada entre las variables consideradas en la investigación

También hay una asociación del 60.5% entre la Gestión de Relaciones Humanas y Sociales y la Calidad de Servicio, correlación significativamente moderada entre las variables consideradas en la investigación

Igualmente que hay una asociación del 73.5% entre las Actividades y la Calidad de Servicio, correlación altamente significativa entre las variables consideradas en la investigación

En cuanto a la asociación entre los Servicios y Productos y la Calidad de Servicio es del 71.4%, correlación altamente significativa entre las variables consideradas en la investigación

Por Ultimo que hay una asociación del 75.4% entre el Monitoreo y Evaluación, correlación altamente significativa entre las variables consideradas en la investigación

V. DISCUSIÓN

Se presenta a continuación la discusión de resultados de la presente investigación frente a los objetivos, resultados y conclusiones de los diferentes autores consignados en los antecedentes del estudio.

En la investigación desarrollada en la presente tesis, se encontró una alta asociación entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Servicios, respondiendo de esta manera al propósito planteado en la hipótesis general.

Así mismo, entre las dimensiones denominadas: Actividades, Servicios y Productos, por último Monitoreo y Evaluación se encontró una alta significación estadística, frente a la segunda variable.

Sin embargo en el resto de dimensiones consideradas como son: el Planeamiento Estratégico, la Gestión de Desarrollo y Capacitación, los Recursos Materiales y la Gestión de Relaciones Humanas y Sociales se determinó una correlación significativamente moderada con la variables 2.

Sotelo, (2016). En el objetivo general de su Tesis Doctoral, plantea a la gestión por procesos como estrategia promotora de ventajas competitivas, específicamente en el caso de la MYPES y concluye que si estas empresas que desarrollen las mismas actividades económicas, se interrelacionan formando alianzas y aplican la metodología de la gestión por procesos, se agregará valor y se le dará soporte a todo el proceso de comercialización, estandarizando sus procesos y en consecuencia incrementar sus ingresos ya que estarán en la posibilidad de atender pedidos de gran volumen; lo que les permitirá aumentar su capacidad financiera y contar con conocimientos necesarios para enfrentar los diversos problemas y retos que se les presente.

Cruz, López & Menjivar (2014) El Salvador. En su trabajo de investigación propusieron como propósito el desarrollo de un Modelo de Gestión por Procesos que posibilite ofrecer servicios que satisfagan de manera adecuada y oportuna los requerimientos e intereses de los asociados. Llegando a la conclusión que en un modelo basado en la Gestión por Procesos, se debe establecer un sistema de indicadores que le permita a la Dirección, contar con la información sobre la calidad de los diferentes procesos, para actuar con mayor eficiencia en la

asignación de recursos, en la evaluación de desempeño y en la toma de decisiones.

Mancheno (2014) Ecuador realizó un estudio similar sobre la *Gestión por procesos* pero en un servicio de emergencia en Chímbo. cuyo propósito fue la elaboración e implementación de un tipo de gestión destinada a optimizar el servicio que brindan, dentro de los mejores estándares de calidad. Argumentaba que en aquellas empresas que prestan servicios, la atención hacia el cliente siempre debe ser eficiente, pues es que a través de la excelencia se mejora no solo la apreciación que el cliente tiene referente a la calidad de atención que recibe, sino también se logra su fidelidad y el reconocimiento de la marca. Concluyó que es oportuno e indispensable establecer procedimientos que faciliten atención médica, que no solo sea adecuada sino oportuna.

Perú en su estudio realizado en la Institución Educativa de Ucayali, plantea como propósito establecer que desde la perspectiva de la gestión por procesos la calidad de gestión en la institución educativa, en la que realizó el estudio, mejore sustancialmente. Concluyendo de que efectivamente este enfoque constituye un factor preponderante para el mejoramiento de la calidad de gestión, ya que mostrará una concepción distinta de gestión, en la que existan procesos articulados y desarrollados de manera horizontal, que contribuirán a la mejora de la calidad de la educación integral impartida, de acuerdo al perfil de egresos establecido, lo cual podrá percibirse en términos de resultados positivos

Tacuche (2018) Perú, en su Trabajo de Investigación, cita a Urdaneta, & Romero. (2009) quienes en su tesis tuvieron como propósito precisar de qué manera se asocia el desempeño laboral con la calidad del servicio que brinda el personal administrativo de la Universidad privada de Maracaibo, llegando a la conclusión de que cuando el supervisor realiza el control y verificación del trabajo en equipo de sus colaboradores, va a poseer autonomía en la toma de decisiones.

Carranza, Valverde & Vera, (2016). Su investigación realizada en la Escuela Militar de Chorrillos, tuvo como propósito Implementar la Gestión por Procesos en esa casa de estudios con el fin de que sirva de base para su implementación en el Ejército peruano. Concluyen que la implementación de este modelo así como el rediseño organizacional de las instituciones públicas, dependerá tanto política como económicamente del propósito de la misma, que debe estar relacionado y articulado con los objetivos institucionales establecidos en el PEI, en este caso en el PEI de la institución..

Cortez, (2016). Perú en su trabajo de investigación aplicada en *la Secretaría de la Comandancia General de la Marina*, planteaba establecer la relación entre las variables de su título de investigación, llegando a concluirse que existe relación directa entre la gestión por procesos y la satisfacción de los clientes,

Ascencio (2015) Perú, presenta una investigación en la que se propone confirmar la relación entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Servicios de la ONP. Se explicó que se instituye como un instrumento mediante el cual se puede comprobar, que las dificultades de los usuarios se aborden, pero desde la visión de los individuos que brindan los servicios y los aspectos laborales, lo que involucra hacer una reestructuración de la empresa en la que se considere básicamente la participación de los trabajadores que se traduzca en la mejora de sus resultados. Concluye el autor que la gestión por procesos hace posible que el desempeño del personal de las empresas mejore y los clientes se sientan satisfechos.

Ludueña & Castillo (2014) Perú, en su tesis denominada la Gestión por Procesos y la Racionalización del Trámite Académico en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Andina del Cusco 2014, se propusieron establecer la correlación entre la Gestión por procesos y la racionalización del trámite académico. Llegando a la Conclusión de que el grado de correlación entre ambas variables era estadísticamente de una significación moderada y que por esta razón cada procedimiento administrativo que se requiera en los trámites tanto académicos como administrativos deben estar claramente definidos, correctamente diseñados y documentados adecuadamente académicos, sin dejar de realizar el seguimiento correspondiente de cada proceso, siendo también importante la ejecución de las autoevaluaciones periódicas de todo lo

que se realiza para determinar el cumplimiento de lo planificado. .

Redhead (2015), Perú también investiga sobre la correlación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chacabayo, llegando a la conclusión de que ambas variables las dimensiones están directa y significativamente correlacionadas.

La tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en las oficinas de la SUNARP, presentada por* Rivas y Quiroz (2015), cuyo objetivo se centra en establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio concluyó que las dos variables de estudio se relacionan de forma moderada y significativa de igual forma se relacionan con las cinco dimensiones de la segunda variable

En la tesis denominada “*Gestión Administrativa y calidad de servicio según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación*”, se cita a de O'Brien (2015), quien concluye, que se evidencia que la gestión administrativa y la calidad de servicios en la institución mencionada se correlacionan directamente y de manera altamente significativa; igualmente sucede, con la gestión de recursos, tanto humanos, como materiales y financieros

En el artículo “*Antecedentes Históricos de la gestión por procesos*” (s.f.), se afirma que este proceso es , es como un sistema que hace posible que las instituciones logren sus objetivos debido a que las organizaciones tienen un fin en común, que es el de administrar la comunicación e interrelación que existe entre las personas, sus funciones y las secciones, orientándose de la manera única e independiente, hacia la mejora de la eficiencia y la eficacia en el desarrollo de sus actividades, enfatizándose logro de los objetivos Considerando la adaptación de su organización a cambios del entorno.

VI. CONCLUSIONES

De la presente investigación se arriba a las siguientes conclusiones:

- Las variables Gestión por Procesos y la calidad del Servicio Administrativo se encuentran vinculados de manera altamente significativa y en consecuencia los procedimientos que involucran, por lo que es necesario que se encuentren claramente establecidos y actualizados permanentemente, de tal manera que respondan a los requerimientos y expectativas del público usuario, que hará posible brindar un servicio de calidad y por consiguiente el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- En cuanto planeamiento estratégico, requiere una continua actualización de su diagnóstico, así como la revisión y evolución de la estructura de sus procesos, por parte de las autoridades, promoviendo la mejora permanente de los mismos y por consiguiente del servicio que se brinda, en concordancia a la Misión y Visión Institucional.
- Respecto a la gestión de desarrollo y capacitación, los procesos de promoción interna y el fomento al desarrollo de profesional, no se realizan de manera adecuada ni continua, por lo tanto se dificulta el contar con el personal que tengan las competencias y habilidades necesarias para brindar un servicio de calidad.
- Referente a los recursos materiales la institución no dispone oportunamente de la provisión de materiales y algunos procesos administrativos se ejecutan sin el uso de la tecnología de punta apropiada lo imposibilita la atención eficiente y eficaz de los servicios que brinda.
- En relación a la gestión de relaciones humanas y sociales en el instituto de Educación Superior no se optimiza la promoción de medidas que favorezcan clima laboral ni tampoco se planifican actividades que fomenten la integración entre compañeros de trabajo, lo que generará desmotivación y falta de identificación institucional por parte de los trabajadores al ejecutar sus funciones, no lográndose con los objetivos de calidad establecidos.

- Tratándose de las Actividades los procesos administrativos cuentan con su plan estratégico aunque algunos no han sido digitalizados lo que produce la demora en su atención y no se efectúa informes estadísticos periódicos sobre los procesos que se ejecutan, por lo que no es posible verificar los avances y retrasos que se producen para mejorarlos y por ende brindar servicios de calidad.
- Los servicios y productos que ofrecen tienen un grado de confiabilidad aceptable, así como también el trato con el que lo brindan es cortés y de fácil accesibilidad lo que va a permitir que el público se sienta respaldado y apoyado ante sus dudas y requerimientos, que conlleva al cumplimiento de los objetivos propuestos
- En cuanto al monitoreo y Evaluación el proceso que se sigue está orientado al logro de las metas propuestas en el plan educativo institucional que se articulan con lo establecido en la Misión y Visión Institucional.

VII. RECOMENDACIONES

Del análisis de las conclusiones a las que se arribaron en nuestra investigación, nos permitimos dirigirnos a la plana jerárquica del Instituto de Educación Superior Simón Bolívar para que tome en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Mantener permanentemente actualizado el diagnóstico del plan estratégico de los procesos.
- Procurar que el plan estratégico institucional concuerde de mejor manera con el presupuesto asignado por la Drec.
- Realizar con mayor continuidad la revisión y evaluación de la estructura de sus procesos.
- Mantener los procedimientos de mejora continua y permanente de los procesos que ejecuta con el fin de lograr el Cumplimiento de Objetivos de la institución.
- Mejorar el seguimiento y monitoreo de los procesos para que de acuerdo a los resultados se proceda a corregirlos de manera oportuna y se logre brindar el servicio de calidad esperado con el fin de alcanzar las metas propuestas en los planes institucionales.
- Ejecutar con mayor frecuencia los procesos de promoción interna entre los trabajadores de la institución.
- Se planifique actividades que permitan la atención oportuna de los requerimientos materiales, omitiendo trámites innecesarios, procurando que se le designe a la institución como unidad ejecutora
- Se implemente mayor tecnología en cuanto a la digitalización de los procesos que permitan su viabilidad.

- Mayor promoción de actividades de integración entre los trabajadores como una forma de favorecer el clima institucional.
- Promover de manera más continua las capacitaciones al personal para que puedan ejecutar de manera eficiente sus funciones administrativas en busca de localización del servicio administrativo que se ofrece.
- Se ponga mayor interés en la presentación de informes estadísticos y otros mecanismos que permitan comprobar la eficiencia de los procesos que ejecutan.

REFERENCIAS

1. Andía, W. (2009). Manual de gestión pública: pautas para la aplicación de los sistemas administrativos. *Centro de Investigación y Capacitación Empresarial, 1a edición. Lima–Perú.*
2. Aranda Silva, M. F., Ordoñez Guzmán, L., & Peralta Carrera, C. G. (2018). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri.
3. Arias, F. (2006). Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales.
4. Arteaga , P. A. (2019). Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud-2017.
5. Ascencio Castro, J. P. J. (2015). Gestión de procesos y su relación con la calidad de servicio de la Oficina de Normalización Previsional ONP, Distrito de Independencia, año 2015.
6. Barneto M. (s.f.). Economía 2.0 para Bachillerato. *Los bienes y servicios que satisfacen necesidades*. Recuperado de <https://sites.google.com>
7. Botero Chica, C. A. (2007). Cinco tendencias de la gestión educativa.
8. **Bravo J. (2011).** Gestión De Procesos (Alineados A Las Estrategias). 4a Edición. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A. Recuperado de http://www.evolucion.cl/resumen/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf
9. Camisón, C., & Cruz, S. (2019). Gonzales.(2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*.
10. Cárdenas L. A. (2014). La ética del servidor público en la gestión por procesos como herramienta de éxito organizacional.
11. Carranza V, Valverde, J., & Vera, J. (2016). Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB).
12. Carrasco, J. B. (2005). *Gestión de procesos*. Edit. Evolución.

13. Céspedes, E. (2015) *La gestión por procesos y su influencia en el desempeño laboral del Proyecto Especial Binacional Puyango Tumbes – 2015*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tumbes, Perú
14. Cestero Mancera, A. M. (2016). *La Comunicación no verbal: propuestas metodológicas para su estudio*.
15. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw hill.
16. Contreras F., Olaya, J. C., & MATOS, F.. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*.
17. Cortez, J. (2018). *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina*, 2016.
18. Cruz, J. (2016) *Modelo de Gestión por Procesos para una Cooperativa Financiera de el Salvador*. Universidad del Salvador. Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/7484>
19. de Administración Pública, M., & del Estado, R. (2008). *Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública. San Salvador. Recuperado de*
20. de Ministros, P. D. C. (2013). *Documento orientador: metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del ds n 004-2013-pcm–política nacional de modernización de la gestión pública. Fecha de consulta, 19(02), 2018*.
21. de Ministros, P. D. C. (2013). *Plan de Implementación de la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013-2016. Perú. Secretaría de Gestión Pública Presidencia del Consejo de Ministros*.
22. De Velasco, J. A. P. F. (2009). *Gestión Por Procesos. 3 Edición*. ESIC editorial.
23. Díaz Dumont, J. R., Núñez Lira, L. A., & Cáceres Limaco, K. V. (2018). *Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional. Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 16(16), 169-197*.
24. Díaz, J., Ojeda, M., & Valderrábano, D. (2016). *Metodología de muestreo de poblaciones finitas para aplicaciones en encuestas. Veracruz, México: Imaginaria Editores*.

25. Domínguez, J. (2005). *Diferencias entre producto y servicio*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com>
26. Dong-Young, K., Vinod, K., & Umar, K. (2012). Relationship between quality management practices and innovation. *Journal of Operations Mangement* 30, 295-315. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jom.2012.02.003>
27. Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.
28. Guachamín Corella, P. B. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos de los servicios de tecnologías de la información de la Dirección de Desarrollo Tecnológico de la Secretaría de Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito* (Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador).
29. Holgado, M. W. (2021). Impacto de la Implementación de la Ley SERVIR en el desempeño laboral de Servidores Públicos, DIRESA Apurímac, 2018-2019.
30. <https://www.revistaseguridadminera.com/comportamiento/teorias-del-comportamiento-organizacional/>
31. Huergo, J. (2004). Los procesos de gestión. *Recuperado de* <http://servicios2.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialespara descargar>.
32. Levy, A. *Planeamiento Estratégico*. Ed. Macchi. Buenos Aires. 1981
33. Lira, L. A. N., Silva, M. V. G., Vargas, I. M., Hernandez, Y. C. U., & Fuentes, L. R. (2019). Administrative competences in the quality of service in educational institutions of the initial level.
34. López, F. J. (2008). Antecedentes históricos de la gestión por procesos. *Recuperado de:* https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/4496/05_marcoTeorico.pdf.
35. Ludeña, Y. S., & Castillo, E. D. (2015). *Gestión de procesos y racionalización del trámite académico en la facultad de ingeniería de la Universidad Andina del Cusco* 2014.
36. Luthans, F. (2002). La necesidad y el significado de un comportamiento organizacional positivo. *Revista de comportamiento organizacional:*

- Revista internacional de psicología y comportamiento industrial, ocupacional y organizacional* , 23 (6), 695-706.
37. Mauricio Gomes-(2013). IMPRA CONSULTORES. Recuperado de: <http://imprasc.com/imprablogs/2013/04/que-es-calidad>
38. Mejia , F. B. (2019). Eficiencia de la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Distrital de Los Olivos-2018.
39. Mejia Alvarez, F. B. (2019). Eficiencia de la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Distrital de Los Olivos-2018.
40. Meloni A, Corcuera R., Ferrero Pavia, F. & Hidalgo L. (Enero, 1999). Ministerio de Salud. Programa de Fortalecimientos de Servicios de Salud. Curso de Gestión en las Redes de Establecimientos y Servicios de Salud. *Gestión de Recursos Humanos* (p.p. 29,31,35,37
41. Metcalfe, L., & Richards, S. (1989). La modernización de la gestión pública. INAP.
42. Núñez, L; Bravo, L; Cruz, C; Hinostroza, M. (2018) del Zulia (LUZ). Año. 23, No. 83, 2018, 761-778 Maracaibo, Venezuela. ISSN 1315-9984.
43. O'Brien , Y. (2015). Gestión Administrativa y Calidad según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación.
44. Ortiz, M. P. (2013). GESTIÓN POR PROCESOS: Herramienta para la mejora de centros educativos. *Obtenido de [http://www.educarchile.cl/Userfiles P, 1](http://www.educarchile.cl/Userfiles/P,1)*.
45. Ossorio, A. (2003). Planeamiento estratégico. *Oficina nacional de Innovación y Gestión INAP. Madrid*.
46. Palella, S., & Martins, F. (2008). Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición). Caracas: FEDUPEL.
47. Parasuraman , A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL A multiple ítem scale for measuring consumer perception of service quality*. Journal of retailing .
48. Paredes Thompson, J. A. (2017). Sistema de gestión interna, aplicado a la subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, del MINVU.
49. Paripancca, E. L. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017.

50. Pérez, G. (s.f.). Desempeño Organizacional y las Funciones de la Administración. Desempeño Organizacional. Recuperado de: http://sgp.pcm/wpcontent/uploads/2015/03/de_GxP.pdf
51. Pérez, J. (2012). Gestión por procesos. Quinta Edición. ISBN 10: 8473568540 / ISBN 13: 9788473568548. Madrid: ESIC
52. Pérez, J. A. (2004). Gestión por procesos - Como utilizar ISO 9001: 2000 para mejorar la gestión de la organización. Madrid: ESIC. Perú,
53. Quispe Pérez, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas-2015.
54. Redhead, R. M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.
55. Romero, F. J., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *REDHECS*, 7(4), 66-79.
56. Salvador, C. (2020). El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión de la Institución Educativa San Francisco de Asís de la provincia de Atalaya región Ucayali, 2019.
57. Sampieri, R. H., Valencia, S. M., & Soto, R. C. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y administración*, 59(1), 229-257.
58. Sánchez, A. S., López, H. R. P., Dumont, J. R. D., Pacora, A. A. A., & Hernández, Y. C. U. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Revista Gestión I+ D*, 5(1), 84-102.
59. Sila, I. (2007). Examinar los efectos de los factores contextuales sobre la GCT y el desempeño a través de la lente de las teorías organizacionales: un estudio empírico. *Revista de gestión de operaciones*, 25(1), 83-109.
60. Silva Ipanaque, J. H. (2018). Propuesta de un modelo de gestión por procesos y su relación con la mejora operativa de la Compañía de Ingeniería de construcción de vivienda del Ejército del Perú, AF-2018.
61. Sotelo Raffo, J. L. F. (2017). La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPE's: caso peruano.

62. Tacuche, B. L. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Institución Educativa N° 32282 "San Miguel", Lauricocha, 2018.
63. Tamayo, M. (2007). Tipo de Investigación. *Abouhamad, Apuntes de invetsigación en ciencias sociales*, 52.
64. Tapia, S. C. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N° 10129 beneficiaria del programa Qali Warma, Jayanca..
65. Tito P. (2003). Importancia del planeamiento estratégico para el desarrollo organizacional. *Gestión en el tercer milenio*, 5(10).
66. Torres, M., & Vásquez, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. *Compendium*, 57-76.
URI: <https://produccioncientifi caluz.org/index.php/rvg>
67. Valdebenito, L. (2011). La Calidad de la Educación en Chile:¿ Un Problema de Concepto y Praxis? Revisión del Concepto Calidad a Partir de dos Instancias de Movilización Estudiantil (2006 y 2011)(The Quality of the Education in Chile: A Problem of Concept and Praxis? Review of the Concept of Quality Starting from Two Instances of Student Mobilization (2006 and 2011)). *Revista" Cisma"*(2011), 1, 2.
68. Valverde M. H., & Zapata, G. K. (2018). Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista–Jaén, Cajamarca.
69. Veliz, M. I., & Villanueva, R. (2013). Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011).
www. funcionpublica. gov. co/eva/red/publicaciones/carta-iberoamericana-de-la-funcionpublica.

ANEXOS

Anexo 1: Esquema de diseño de investigación

Anexo 2: Cálculo de muestra poblacional

Anexo 3: Carta Solicitud de Investigación en la IES Simón Bolívar

Anexo 4: Carta Respuesta de Aprobación de Investigación en la IES Simón Bolívar

Anexo 5: Fichas de Validación de Encuestas

Anexo 6: Instrumento de recojo de información: Cuestionario

Anexo 7: Matriz para el Análisis de la Situación Problemática

Anexo 8: Matriz de Coherencia entre Problema Principal y Problemas Específicos

Anexo 9: Matriz de coherencia entre Objetivo Principal y Objetivos Específicos

Anexo 10: Matriz de coherencia entre problema Principal y Objetivos Específicos

Anexo 11: Matriz de Operacionalización de Variable N° 1

Anexo 12: Matriz de Operacionalización de Variable N° 2

Anexo 8: Matriz de Consistencia de la Investigación

Anexo 9: Diseño de Investigación

Anexo 10: Cálculo de la muestra

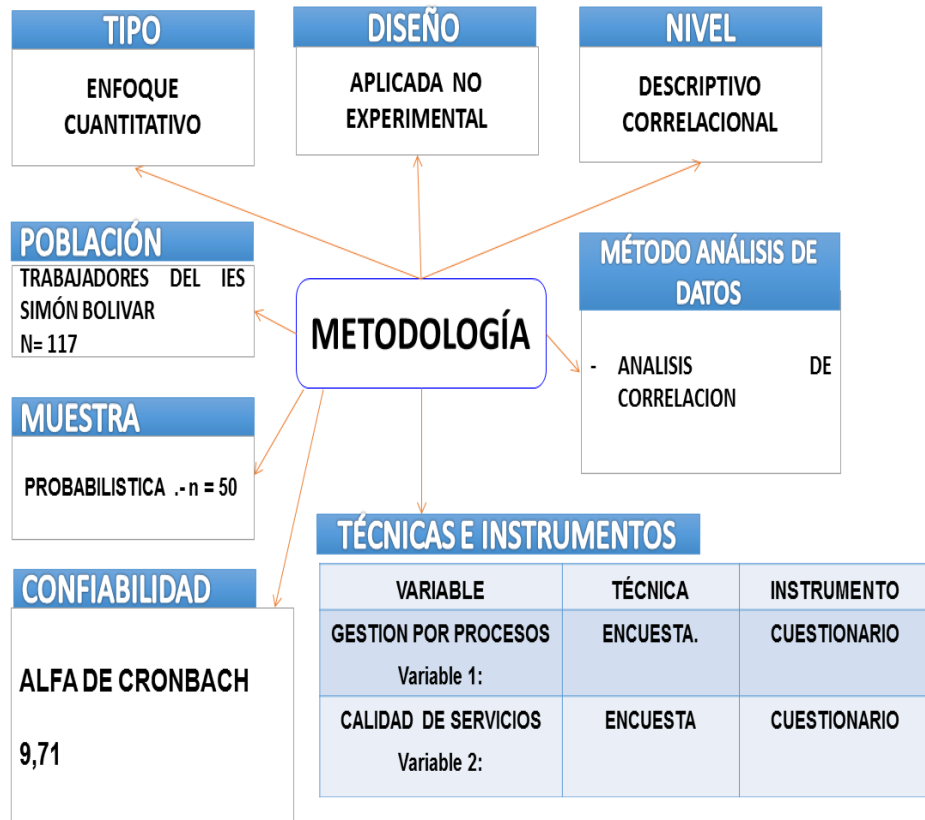
Anexo 11: Prueba de Confiabilidad para Calcular el Alfa de Cronbach.

Anexo 1:

Esquema del diseño de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Anexo 2

Cálculo de la muestra poblacional

A partir de la población de origen se aplica la teoría del muestreo para determinar el tamaño de la muestra (n); para tal efecto se utilizó el muestreo aleatorio simple cuya fórmula es:

$$n = \frac{(Z)^2 * N * p * q}{(N - 1) E^2 + (Z)^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población = 117

α = nivel de significación de la prueba = 0.05

Z= Valor de la variable normal estándar = 1.96

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

E= Error de precisión = 0.105

Cuadro N° 1

Distribución Poblacional de la IES Simón Bolívar

TIPO DE TRABAJADOR	Nombrado	Contratado	Total
Directivo	1	0	1
Jerárquico	7	0	7
Docente	57	41	98
Técnico	2	1	3
Auxiliar	6	2	8
Total	73	44	117

Fuente: Elaboración propia

Reemplazando por los valores numéricos de la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 117 * 0.5 * 0.5}{(117 - 1) (0.105)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 50 (tamaño de la muestra)

En el proceso de muestreo se genera la distribución estratificada muestral, dando paso a la utilización del muestreo estratificado, quedando establecidos las unidades muestrales para cada tipo de trabajador como detalla el cuadro N° 2.

Cuadro N° 2


Distribución Poblacional Muestral de la IES Simón Bolívar

TIPO DE TRABAJADOR	Total	Proporcionalidad	Tamaño de Muestra
Directivo	1	0.01	1
Jerárquico	7	0.06	3
Docente	98	0.84	42
Técnico	3	0.03	1
Auxiliar	8	0.07	3
Total	117	1.00	50

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3:

Carta Solicitud de Investigación en la IES Simón Bolívar

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

CARGO

MINISTERIO DE EDUCACIÓN
I.E.S. "SIMÓN BOLÍVAR"
TRAMITE DOCUMENTARIO
RECEPCION
05 MAYO 2021
N° DE REGISTRO: 362 FOLIO: 5
FIRMA: [Firma] HORA: [Hora]
LA RECEPCION DEL DOCUMENTO SIGNIFICA LA ACEPTACION DE SU CONTENIDO

Título de la Tesis
El Modelo de Gestión por Procesos relacionado con la Calidad de
Servicios Administrativos. Instituto Educación Superior Simón
Bolívar. Callao 2020

TESIS PARA OBTENER EL
GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Merino Córdova Silvia Del Rocío (ORCID 0000-0001-9550-3951)

ASESOR:
Dr. MORI PAREDES, Manuel Alberto (ORCID 000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

CALLAO – PERÚ
2021

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 27 de abril de 2021

Magister
Candelario Uceda Gonzales
Director General de la IES Simón Bolívar
Presente. -

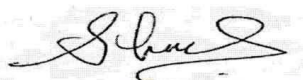
SILVIA DEL ROCÍO MERINO CÓRDOVA, identificado con DNI 07938336, con domicilio en Av. Paso de Los Andes N° 681 de Dpto 1503 Pueblo Libre , ante usted con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en la actualidad me encuentro cursando el III Ciclo de Estudios de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Callao y que con el objetivo de desarrollar mi tesis para la obtención del grado respectivo , requiero el uso de datos de la Institución así como también aplicar una encuesta al personal de la institución que usted dirige y donde actualmente laboro como docente del Programa de Estudios de Contabilidad ..

Asimismo, solicito su autorización para que una vez finalizado mi trabajo se publique la tesis titulada **"El Modelo de Gestión por Procesos relacionado con la Calidad de Servicios Administrativos. Instituto Educación Superior Simón Bolívar. Callao 2020"**

POR LO EXPUESTO:

Solicito a su digno despacho concederme el permiso y autorización correspondiente para el logro de mis objetivos con la culminación de mi tesis.



Silvia del Rocío Merino Córdova
DNI: 07938336
Celular: 995- 435750
Email: srmcnjcm@gmail.com

Anexo 4

Carta Respuesta de Aprobación de Investigación en la IES Simón Bolívar

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CARTA N° 018 - 2021 / DG - IESP - SB

Callao, de mayo de 2021

Señora
Silvia Del Rocío Merino Córdova
Estudiante de la Escuela de
Posgrado de la Maestría en
Gestión Pública Universidad
César Vallejo – Filial Callao
Presente

ASUNTO: PERMISO Y AUTORIZACIÓN

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre del Instituto Superior Tecnológico Simón Bolívar de la Provincia Constitucional del Callao y, a la vez, hacer de conocimiento que mi despacho **concede el permiso solicitado para usar los datos y aplicación de encuesta para el desarrollo de la tesis: "El Modelo de Gestión por Procesos relacionado con la Calidad de Servicios Administrativos. Instituto Educación Superior Simón Bolívar. Callao 2020"**; asimismo, la autorización de su publicación una vez culminada la tesis,

Al respecto, se le solicita enviar una copia de la tesis culminada para conocimiento y aplicación en nuestra institución,

Sin otro particular, quedo de usted.

Muy atentamente,



Mg. Candelario Vieda Gonzales
DIRECTOR GENERAL
I.E.S.P. "SIMÓN BOLÍVAR"

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: El Modelo de Gestión por Procesos relacionado con la Calidad de Servicios Administrativos.
Instituto Educación Superior Simón Bolívar. Callao 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: Silvia del Rocío Merino Córdova

GRADO ACADEMICO: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas


VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión por Procesos	Planeamiento Estratégico	Diagnostico	1. ¿En la Institución se realiza el diagnóstico de la situación actual?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Estrategias de Gestión	2. ¿Los planes estratégicos están de acuerdo a la Visión y Misión Institucional?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Metas y Objetivos	3. ¿Las metas y objetivos Institucionales están claramente definidos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Plan Operativo Institucional	4. ¿El plan operativo Institucional ha sido elaborado en concordancia con el presupuesto aprobado por DREC.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Seguimiento y evaluación de Actividades	5. ¿Planifican actividades de seguimiento y evaluación de los diversos procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Estructura del os Proceso	6. ¿Revisan y evalúan la estructura de sus procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Mejora continua.	7. ¿Promueven la mejora continua y permanente de los procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

		Determinar Objetivos estratégicos.	7. Se realizan los procesos estratégicos en función al logro deseado por cada área	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Implementación	Dirección	8. Las políticas actuales están direccionadas a alcanzar los indicadores que miden el servicio educativo.	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Implementación	9. Existe un control de logro respecto a los servicios prestados por la IES Simón Bolívar	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Evaluación	Revisión estratégica	10. En el Instituto Simón Bolívar se revisan continuamente las estrategias para alcanzar las metas establecidas	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
VARIABLE 2: Cumplimiento de Objetivos	Eficiencia	Cobertura	11. Los contextos internos y externos del Instituto Simón Bolívar cubren racionalmente los requerimientos de los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Focalización	12. Los servicios prestados en la IES Simón Bolívar encajan de forma coherente con lo esperado por los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Capacidad para cubrir demanda actual	13. El Instituto Simón Bolívar cumple con las prioridades de atención de acuerdo a la demanda del mercado social.	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Resultado Final	14. La IES Simón Bolívar tiene claro los indicadores con los que mide el impacto de sus servicios.	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Eficacia	Producción del Bien	15. Los indicadores implementados permiten en la IES Simón Bolívar medir la producción de su infraestructura.	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Insumos utilizados	16. Son utilizados racionalmente los insumos en la producción de servicios prestados por la IES Simón Bolívar.	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Calidad	Oportunidad	17. El Instituto Simón Bolívar cumple con la programación de servicios prestados a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

		Accesibilidad	18. Los usuarios tienen fácil acceso a todos los servicios que brinda la IES Simón Bolívar.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Percepción de los usuarios	19. Se percibe la satisfacción de los usuarios en los servicios brindados por la IES Simón Bolívar.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Precisión	20. Se cumple normalmente el diagnóstico planificado en la IES Simón Bolívar.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Economía	Ejecución del Presupuesto	21. En la IES Simón Bolívar analiza el cumplimiento del presupuesto aprobado con el avance respectivo.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Administración adecuada del Patrimonio	22. En el Instituto Simón Bolívar se mide la producción de su inventario.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Capacidad de Autofinanciamiento	23. La IES Simón Bolívar tiene implementado proyectos para la generación de recursos propios.	<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN 22/05/2021


 FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO
 DNI: 09588832

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: El Modelo de Gestión por Procesos relacionado con la Calidad de Servicios Administrativos.
Instituto Educación Superior Simón Bolívar. Callao 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: Silvia del Rocío Merino Córdova

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión por Procesos	Planeamiento Estratégico	Diagnostico	1. ¿En la institución se realiza el diagnóstico de la situación actual?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓			
		Estrategias de Gestión	2. ¿Los planes estratégicos están de acuerdo a la Visión y Misión Institucional?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓			
		Metas y Objetivos	3. ¿Las metas y objetivos Institucionales están claramente definidos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓			
		Plan Operativo Institucional	4. ¿El plan operativo institucional ha sido elaborado en concordancia con el presupuesto aprobado por DREC?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓			
		Seguimiento y evaluación de Actividades	5. ¿Planifican actividades de seguimiento y evaluación de los diversos procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓			
		Estructura del os Proceso	6. ¿Revisan y evalúan la estructura de sus procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓			
		Mejora continua.	7. ¿Promueven la mejora continua y permanente de los procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓			

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	N O	SI	N O	SI	N O	SI	N O
	Gestión del Desarrollo y Capacitación	Competencias Laborales	8. ¿Tiene en cuenta las competencias laborales para el desempeño de funciones?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Promoción Interna	¿Ejecutan periódicamente procesos de promoción interna?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Desarrollo Profesional	¿Se fomenta el desarrollo profesional del personal?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Capacitación Interna	¿Implementan programas de capacitación para el personal?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Recursos materiales	Infraestructura	¿Cuentan con infraestructura adecuada y moderna?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Materiales	¿Proveen oportunamente los materiales requeridos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Equipamiento	¿Disponen de equipos modernos y suficientes para la ejecución de sus procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Tecnología	¿Usan tecnología de punta en la ejecución de sus procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión por Procesos	Gestión De Relaciones Humanas Y Sociales	Clima organizacional	¿Promueven medidas que favorezcan el clima laboral óptimo?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Relaciones laborales individuales	¿Organizan actividades que promuevan la integración entre compañeros de trabajo?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Relaciones laborales colectivas	¿Los gremios sindicales tienen participación activa en defensa de los derechos colectivos de los trabajadores?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Seguridad y salud en el trabajo	¿Aplican estrategias de prevención de riesgos en el trabajo de acuerdo al plan?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Comunicación Interna	¿Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad Bolivariana?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Actividades	Sistemas de gestión	¿Los procesos que se ejecutan en la institución se encuentran sistematizados?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Plan estratégicos	¿Los procesos de la institución cuentan con su plan estratégico?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Informes Estadísticos	¿Se presentan periódicamente informes estadísticos de los diferentes procesos de gestión?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Transferencia de Información	¿Se cuenta con diferentes métodos para la transferencia de información además del teléfono?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión por Procesos	Servicios y Productos	Oportunidad e igualdad en el Servicio	¿Se brinda información oportuna y sin discriminación al público usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Confiablez en el Servicio	¿Transmiten confianza en el público usuario por el servicio que brindan?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Amabilidad y cortesía	¿El trato hacia la comunidad educativa y el Público usuario es cortés y amable?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Accesibilidad en el servicio	¿Cuenta con una plataforma virtual que permita la atención de trámites no presenciales?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Monitoreo y Evaluación	Mecanismos de Ejecución	¿Se cuenta con mecanismos que permitan comprobar la eficiencia de los procesos de gestión?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Estándares de calidad	¿Cuentan con instrumentos que permitan medir los estándares de calidad .	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Método de seguimientos	¿Aplican mecanismos de control del cumplimiento de metas y objetivos institucionales?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 2: Calidad de Servicio	Fiabilidad	Información	¿El personal brinda información clara y precisa al usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Orientación	¿La orientación al usuario es adecuada y oportuna?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Atención	¿La atención que se brinda es oportuna dentro de los horarios correspondientes?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Cumplimiento	¿Se cumplen los plazos establecidos para la gestión de los procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Capacidad de Respuesta	Mesa de partes	¿La atención de Mesa de partes es rápida y oportuna?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Secretaría Académica	¿La atención de los trámites en de secretaria académica es rápida y oportuna?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Abastecimientos	¿La atención de los requerimientos es rápida y oportuna?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Personal de mantenimiento	¿Las labores de mantenimiento y limpieza se realizan rápida y oportunamente?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input checked="" type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

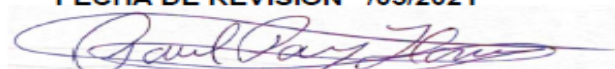


VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 2: Calidad de Servicio	Seguridad	Competencia profesional	¿El personal cuenta con las competencias requeridas para el desempeño del puesto?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Credibilidad	¿Los procesos que se ejecutan cumplen con ser fiables, oportunos y adecuados?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Confianza	¿El personal encargado de la ejecución de procesos transmite confianza al usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Predisposición del personal	¿El personal encargado demuestra predisposición para atender, apoyar y resolver situaciones?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Empatía	Mesa de partes	¿El personal de mesa de partes demuestra amabilidad y respeto?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Secretaría Académica	¿El personal de secretaría Académica actúa con tolerancia y paciencia con el usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Abastecimientos	¿El personal de Abastecimientos muestra respeto y cortesía en la atención al usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Personal de mantenimiento	¿El personal de Mantenimiento actúa con tolerancia y paciencia con el usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 2: Calidad de Servicio	Aspectos Tangibles	Carteles de información	Los carteles y letreros de información o las flechas de indicación son los adecuados	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Personal	La institución cuenta con personal idóneo para informar y orientar al usuario	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Equipos	Las oficinas cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de los procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Ambientes	Los ambientes son cómodos, limpios y ventilados	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN /05/2021



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO
DNI:

--	--	--	--	--	--

FICHA DE VALIDACION

TITULO: El Modelo de Gestión por Procesos relacionado con la Calidad de Servicios Administrativos.
Instituto Educación Superior Simón Bolívar. Callao 2020

NOMBRE Y APELLIDOS: Silvia del Rocío Merino Córdova

GRADO ACADEMICO: Bachiller en Derecho y Ciencias Políticas

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión por Procesos	Planeamiento Estratégico	Diagnostico	1. ¿En la Institución se realiza el diagnóstico de la situación actual?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Estrategias de Gestión	2. ¿Los planes estratégicos están de acuerdo a la Visión y Misión Institucional?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Metas y Objetivos	3. ¿Las metas y objetivos institucionales están claramente definidos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Plan Operativo Institucional	4. ¿El plan operativo Institucional ha sido elaborado en concordancia con el presupuesto aprobado por DREC.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Seguimiento y evaluación de Actividades	5. ¿Planifican actividades de seguimiento y evaluación de los diversos procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Estructura del os Proceso	6. ¿Revisan y evalúan la estructura de sus procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Mejora continua.	7. ¿ Revisan la mejora continua y permanente de los procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	Gestión del Desarrollo y Capacitación	Competencias Laborales	8. ¿Tiene en cuenta las competencias laborales para el desempeño de funciones?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Promoción Interna	9. ¿Ejecutan periódicamente procesos de promoción interna?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Desarrollo Profesional	10. ¿Se fomenta el desarrollo profesional del personal?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Capacitación Interna	11. ¿Implementan programas de capacitación para el personal?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
	Recursos materiales	Infraestructura	12. ¿Cuentan con infraestructura adecuada y moderna?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Materiales	13. ¿Proveen oportunamente los materiales requeridos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Equipamiento	14. ¿Disponen de equipos modernos y suficientes para la ejecución de sus procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Tecnología	15. ¿Usan tecnología de punta en la ejecución de sus procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión por Procesos	Gestión De Relaciones Humanas Y Sociales	Clima organizacional	16 ¿Promueven medidas que favorezcan el clima laboral óptimo?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Relaciones laborales individuales	17. ¿Organizan actividades que promuevan la integración entre compañeros de trabajo?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Relaciones laborales colectivas	18 ¿Los gremios sindicales tienen participación activa en defensa de los derechos colectivos de los trabajadores?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Seguridad y salud en el trabajo	19 ¿Aplican estrategias de prevención de riesgos en el trabajo de acuerdo al plan?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Comunicación Interna	20 ¿Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad Bolivariana?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
	Actividades	Sistemas de gestión	21 ¿Los procesos que se ejecutan en la institución se encuentran sistematizados?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Plan estratégicos	22 ¿Los procesos de la institución cuentan con su plan estratégico?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Informes Estadísticos	23 ¿Se presentan periódicamente informes estadísticos de los diferentes procesos de gestión?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Transferencia de Información	24 ¿Se cuenta con diferentes métodos para la transferencia de información además del teléfono?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> NI de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Gestión por Procesos	Servicios y Productos	Oportunidad e igualdad en el Servicio	25 ¿Se brinda información oportuna y sin discriminación al público usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Confiabilidad en el Servicio	26 ¿Transmiten confianza en el público usuario por el servicio que brindan?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Amabilidad y cortesía	27 ¿El trato hacia la comunidad educativa y el Público usuario es cortés y amable?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Accesibilidad en el servicio	28 ¿Cuenta con una plataforma virtual que permita la atención de trámites no presenciales?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
	Monitoreo y Evaluación	Mecanismos de Ejecución	29 ¿Se cuenta con mecanismos que permitan comprobar la eficiencia de los procesos de gestión?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Estándares de calidad	30 ¿Cuentan con instrumentos que permitan medir los estándares de calidad .	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Método de seguimientos	31 ¿Aplican mecanismos de control del cumplimiento de metas y objetivos institucionales?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								

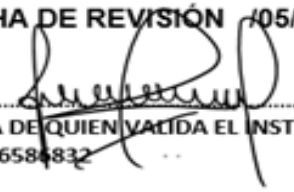
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 2: Calidad de Servicio	Seguridad	Competencia profesional	9. ¿El personal cuenta con las competencias requeridas para el desempeño del puesto?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Credibilidad	10. ¿Los procesos que se ejecutan cumplen con ser fiables, oportunos y adecuados?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Confianza	11. ¿El personal encargado de la ejecución de procesos transmite confianza al usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Predisposición del personal	12. ¿El personal encargado demuestra predisposición para atender, apoyar y resolver situaciones?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
	Empatía	Mesa de partes	13. ¿El personal de mesa de partes demuestra amabilidad y respeto?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Secretaría Académica	14. ¿El personal de secretaría Académica actúa con tolerancia y paciencia con el usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Abastecimientos	15. ¿El personal de Abastecimientos muestra respeto y cortesía en la atención al usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Personal de mantenimiento	16. ¿El personal de Mantenimiento actúa con tolerancia y paciencia con el usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 2: Calidad de Servicio	Fiabilidad	Información	1¿El personal brinda información clara y precisa al usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Orientación	2¿La orientación al usuario es adecuada y oportuna?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Atención	3¿La atención que se brinda es oportuna dentro de los horarios correspondientes?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Cumplimiento	4¿Se cumplen los plazos establecidos para la gestión de los procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
	Capacidad de Respuesta	Mesa de partes	5¿La atención de Mesa de partes es rápida y oportuna?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Secretaría Académica	6¿La atención de los trámites en de secretaria académica es rápida y oportuna?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Abastecimientos	7¿La atención de los requerimientos es rápida y oportuna?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Personal de mantenimiento	8¿Las labores de mantenimiento y limpieza se realizan rápida y oportunamente?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM S	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 2: Calidad de Servicio	Aspectos Tangibles	Carteles de información	17. ¿Los carteles y letreros de información o las flechas de indicación son los adecuados?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Personal	18. ¿La institución cuenta con personal idóneo para informar y orientar al usuario?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Equipos	19. ¿Las oficinas cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de los procesos?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								
		Ambientes	20. ¿Los ambientes son cómodos, limpios y ventilados?	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo								


OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN 05/2021


 FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO
 DNI: 06584832

ANEXO 6

Cuestionario



Cuestionario sobre el Modelo de la Gestión por Procesos y su relación con la Calidad de Servicio Administrativo en el IES Simón Bolívar

El presente cuestionario, que forma parte del Proyecto de Tesis para la obtención del Grado de Maestría en Gestión Pública, está orientado a medir de manera objetiva la relación que existe entre la Gestión por Procesos y la Calidad del Servicio Administrativo en el IES Simón Bolívar.

Su aplicación cuenta con la autorización del Mg. Candelario Uceda Gonzales, Director del IES Simón Bolívar mediante Carta N°018-2021/DG- IES-SB.

Por lo que le solicitamos, se sirva responderla de manera verás, objetiva y responsable teniendo en cuenta que se desarrollará de manera anónima

Gestión por Procesos

Lea atentamente y responda de manera verás, objetiva y responsable

1. ¿En la institución se realiza el diagnóstico de la situación actual? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

2. ¿Los planes estratégicos están de acuerdo a la Visión y Misión Institucional? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

3. ¿Las metas y objetivos Institucionales están claramente definidos? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

4. ¿El plan operativo institucional ha sido elaborado en concordancia con el presupuesto aprobado por DREC.? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

5. ¿Se planifican actividades de seguimiento y evaluación de los diversos procesos? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

6. ¿ Revisan y evalúan periódicamente la estructura de sus procesos? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

7. ¿ Se promueve la mejora continua y permanente de los procesos? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

8. ¿Se tiene en cuenta las competencias laborales para el desempeño de funciones? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

9. ¿Ejecutan periódicamente procesos de promoción interna? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

10. ¿Se fomenta el desarrollo profesional del personal? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

11. ¿Se Implementan programas de capacitación para el personal? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

12. ¿Cuentan con infraestructura adecuada y moderna? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

13. ¿Proveen oportunamente los materiales requeridos? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

14. ¿Disponen de equipos modernos y suficientes para la ejecución de sus procesos? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

15 ¿Usan tecnología de punta en la ejecución de sus procesos? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

16 ¿Promueven medidas que favorezcan el clima laboral óptimo? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

17. ¿Organizan actividades que promuevan la integración entre compañeros de trabajo? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

18 ¿Los gremios sindicales tienen participación activa en defensa de los derechos colectivos de los trabajadores? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

19 ¿Aplican estrategias de prevención de riesgos en el trabajo de acuerdo al plan? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

20 ¿Se promueve la comunicación asertiva entre los miembros de la comunidad Bolivariana? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

21 ¿Los procesos que se ejecutan en la institución se encuentran sistematizados? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

22 ¿Los procesos de la institución cuentan con su plan estratégico? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

23¿Se presentan periódicamente informes estadísticos sobre los resultados de los diferentes procesos de gestión? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

24¿Se cuenta con diferentes métodos o medios para la transferencia de información además del teléfono? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

25¿Se brinda información oportuna y sin discriminación al público usuario? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

26 ¿Transmiten confianza en el público usuario por el servicio que brindan? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

27.¿El trato hacia la comunidad educativa y el Público usuario es cortes y amable? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

28.¿Cuenta con una plataforma virtual que permita la atención de trámites no presenciales? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

29.¿Se cuenta con mecanismos que permitan comprobar la eficiencia de los procesos de gestión? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

30.¿Cuentan con instrumentos que permitan medir los estándares de calidad . *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

Calidad del Servicio Administrativo

Lea atentamente y responda de manera verás, objetiva y responsable

1¿El personal brinda información clara y precisa al usuario? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

2¿La orientación al usuario es adecuada y oportuna? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

3¿La atención que se brinda es oportuna dentro de los horarios correspondientes? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

4¿Se cumplen los plazos establecidos para la gestión de los procesos? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

5¿La atención de Mesa de Partes es rápida y oportuna? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

6¿La atención de los trámites en Secretaría Académica es rápida y oportuna? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

7¿La atención de los requerimientos es rápida y oportuna? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

8.¿Las labores de mantenimiento y limpieza se realizan rápida y oportunamente? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

9.¿El personal cuenta con las competencias requeridas para el desempeño del puesto? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

10.¿Los procesos que se ejecutan cumplen con ser fiables, oportunos y adecuados? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

11.¿El personal encargado de la ejecución de procesos transmite confianza al usuario? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

12. ¿El personal encargado demuestra predisposición para atender, apoyar y resolver situaciones? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

13. ¿El personal de mesa de partes demuestra amabilidad y respeto? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

14. ¿El personal de Secretaría Académica actúa con tolerancia y paciencia con el usuario? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

15. ¿El personal de Abastecimientos muestra respeto y cortesía en la atención al usuario? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

16.¿ El personal de Mantenimiento actúa con tolerancia y paciencia con el usuario? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

17.¿Los carteles y letreros de información o las flechas de indicación son los adecuados? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

18.¿La institución cuenta con personal idóneo para informar y orientar al usuario? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

19. ¿Las oficinas cuentan con los equipos disponibles y materiales necesarios para la atención de los procesos? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

20 ¿Los ambientes son cómodos, limpios y ventilados? *

- ☐ Totalmente de acuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Totalmente en desacuerdo

Anexo 7

Matriz para el Análisis de la Situación Problemática

DIAGNÓSTICO		PRONÓSTICO	CONTROL DE PRONÓSTICO
Debilidades	La insuficiente implementación de las políticas nacionales, regionales y locales que limita la ejecución de actividades que conlleven a brindar servicios de calidad al 100%	<p>¿Qué es lo que imposibilita a la IES Simón Bolívar para lograr cumplir con los objetivos planteados en el Plan estratégico Institucional?</p> <p>Principalmente</p> <ul style="list-style-type: none"> • La implementación de la gestión por procesos al 100% • La sistematización de todos los procesos tanto académicos como administrativos • La imposibilidad de gestionar directamente sus recursos económicos. • Difusión eficiente y oportuna de los procesos que 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los procesos y establecer para implementar aquellos servicios que haga falta. • Implementar estándares de calidad que permita la mejora de los procedimientos de los servicios que brinda la IES. • Sistematizar e Implementar herramientas tecnológicas en los procesos para su viabilización y aseguramiento de la calidad • Analizar frecuentemente los resultados obtenidos.
	Desconocimiento de la normatividad vigente y sus cambios por parte del personal y documentos de gestión desactualizados		
	Deficiente asignación presupuestal para la gestión de los gastos propios de operatividad y mantenimiento que incluye capacitación especializada en el uso de herramientas tecnológicas que permitan el cumplimiento de los objetivos del PEI.		
	Clima laboral poco favorable debido a la rotación de personal y a la falta de promoción de actividades de integración.		

Amenazas	Existencia de las instituciones de educación superior privados.	<ul style="list-style-type: none"> • involucran los trámites y la Gestión de Documentos. • Procesos de Selección de Personal pero para nombramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> •Capacitar al personal en la normatividad vigente y en la gestión de procesos. •Difundir cuales son y los objetivos del PEI así como también la Misión y la Visión institucional. •Revisar periódicamente las Estrategias del PEI para establecer políticas que permitan cumplir con los objetivos planteados vinculándolos siempre a las Condiciones Básicas de Calidad
	No poder ser designada como unidad ejecutora y depender de DREC para la ejecución del presupuesto asignado.		
	Congelamiento de los nombramientos que origina la rotación de personal contratado		
	Cambios frecuentes en las autoridades máximas en el sector educación.		

Fortalezas	Existencia de marco normativo para la Educación Superior Tecnológica		
	Políticas de estado para inversión en Educación Superior Tecnológica.		
	Ser el único Instituto Superior Tecnológico licenciado y en proceso de la acreditación de sus programas de estudio.		
Oportunidades	Al ser considerado como instituto de excelencia se apertura las posibilidades de que el Ministerio de Educación y la región ejecuten proyectos de inversión pública para equipamiento, implementación de laboratorios y mejoramiento de infraestructura institucional.		
	Alianzas estratégicas con organismos nacionales e internacionales		
	Compromiso del Gobierno Regional para el desarrollo de los Institutos de Educación Superior Tecnológica		
	Posibilidad de la creación de una filial en Pachacutec Ventanilla con la implementación de 3 nuevos Programas de Estudio nuevos		

Anexo 8

Matriz de Coherencia entre el Problema Principal y los Problemas Específicos

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS
De qué manera el modelo de gestión por procesos se relaciona con la calidad de los servicios administrativos en la eficacia de la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?	<ul style="list-style-type: none">a) ¿De qué manera el Planeamiento estratégico se relaciona con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?b) ¿De qué manera la gestión del desarrollo y capacitación se relaciona con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?c) ¿De qué manera los recursos materiales se relacionan con calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?d) ¿De qué manera la gestión de relaciones humanas y sociales se relacionan con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?e) ¿De qué manera el monitoreo y evaluación se relacionan con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?f) ¿De qué manera las Actividades se relaciona con calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?g) ¿De qué manera, los servicios y los productos se relacionan con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?

Anexo 9

Matriz de Coherencia entre el Objetivo Principal y los objetivos Específicos

OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre el modelo de gestión por procesos con la calidad de servicios Administrativos de la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020	OBJETIVO ESPECÍFICO 1 Establecer la relación del Planeamiento estratégico con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020 OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Establecer la relación de la gestión del desarrollo y capacitación con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020. OBJETIVO ESPECÍFICO 3 Establecer la relación de los recursos materiales con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020 OBJETIVO ESPECÍFICO 4 Establecer la relación de la gestión de relaciones humanas y sociales con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020 OBJETIVO ESPECÍFICO 5 Establecer la relación del monitoreo y evaluación con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020 OBJETIVO ESPECÍFICO 6 Establecer la relación de las actividades con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020 OBJETIVO ESPECÍFICO 7 Establecer la relación de los servicios y productos con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020
---	---

Anexo 10

Matriz de Coherencia entre el Problema Principal y los objetivos Específicos

PROBLEMAS	OBJETIVOS
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera el modelo de gestión por procesos se relaciona con la calidad de los servicios Administrativos de la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 1</p> <p>¿De qué manera el Planeamiento estratégico se relaciona con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 2</p> <p>¿De qué manera la gestión del desarrollo y capacitación se relaciona con calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 3</p> <p>¿De qué manera los recursos materiales se relacionan con calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 4</p> <p>¿De qué manera la gestión de relaciones humanas y sociales se relaciona con calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 5</p> <p>¿De qué manera el monitoreo y evaluación se relaciona con calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 6</p> <p>¿De qué manera las actividades se relacionan con calidad de los</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar la relación del modelo de gestión por procesos con la calidad de los servicios que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 1</p> <p>Establecer la relación del Planeamiento estratégico con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 2</p> <p>Establecer la relación de la gestión del desarrollo y capacitación con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 3</p> <p>Establecer la relación de los recursos materiales con los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 4</p> <p>Establecer la relación de la gestión de relaciones humanas y sociales con los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 5</p> <p>Establecer la relación de monitoreo y evaluación los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 6</p> <p>Establecer la relación de las Actividades con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO 7</p> <p>Establecer la relación de los servicios y producto con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p>

servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?

PROBLEMA ESPECÍFICO 7

¿De qué manera los **Servicios y Producto** se relacionan con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?

Anexo 11

Matriz de Operacionalización de la Variable N° 1

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
1. Gestión por Procesos Céspedes (2015)	La gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes Contreras Contreras, Olaya Guerrero, Matos Uribe , 2017	Para la recopilación de datos de las variables en estudio se ha utilizado un cuestionario confiable y debidamente validado y la información fue procesada a través del Software de Estadística - SPSS V23, con una muestra de 40 colaboradores del Instituto Simón Bolívar	Planeamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico. - Estrategias de gestión. - Metas y objetivos. - Plan operativo institucional. - Seguimiento y evaluación de actividades. - Estructura de los procesos. - Mejora continua. 	Tipo Likert ORDINAL - Totalmente de acuerdo - De acuerdo - Ni de acuerdo ni en desacuerdo - Totalmente en desacuerdo - En desacuerdo
			Gestión del desarrollo y la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Progresión de la carrera. - Desarrollo académico. - Capacitación 	
			Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none"> - Materiales. - Equipamientos. - Tecnología informática moderna. 	
			Gestión de relaciones humanas y sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Clima organizacional. - Relaciones laborales, individuales y colectivas. - Seguridad y salud en el trabajo. - Comunicación interna. 	
			Monitoreo y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos de ejecución. - Estándares de calidad. - Métodos de seguimiento. 	
			Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Lectores biométricos. - Plan de prevención. - Informes estadísticos. - Transferencia de información 	
			Servicios y productos	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad y equidad en el servicio. - Confiabilidad en el servicio. - Amabilidad y cortesía. - Accesibilidad en el servicio 	

Anexo 12

Matriz de operacionalización de la Variable N° 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN
2. CALIDAD DEL SERVICIO Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015	Calidad de Servicio es definida como la prestación que cumple la función de satisfacer las necesidades y expectativas del servicio Otero (2012, p. 8	Es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al Consumidor Para la recopilación de datos de las variables en estudio se ha utilizado un cuestionario confiable y debidamente validado y la información fue procesada a través del Software de Estadística - SPSS V23, con una muestra de 40 colaboradores del Instituto Simón Bolívar	Fiabilidad:	- Informes	Tipo Likert ORDINAL 5 Totalmente de acuerdo 4 De acuerdo 3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo
				- Conocimiento de funciones del personal	
				- Claridad de Los procedimientos administrativos	
				- Existencia de flujograma de procesos.	
			Capacidad de respuesta	- Rapidez en la atención a los requerimientos	
				- Brevedad de los plazos de los tramites	
				- Brevedad en la atención de los expedientes	
				- Oportunidad en el suministro de la logística requerida	
			Seguridad:	- Se respeta la privacidad del usuario	
				- Reserva del servidor público	
				- Atención idónea del personal responsable de tramite	
				- Vinculación dela institución con los demás organismos públicos	
			Empatía:	- Empatía del servidor público	
				- Interés del servidor público por dar solución a dificultades del usuario	
				- Claridad en las orientaciones y explicaciones del Servidor Público.	
			Aspectos Tangibles:	- Existencia de elementos indicadores/ orientación	
				- Personal capacitado para orientación e informes al usuario	
				- Disponibilidad de equipos y materiales para la atención	
				- Disponibilidad de ambientes y salas de espera destinados para la atención al público	

Anexo 13

Matriz de Consistencia de la Investigación

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO DE INVESTIGACION
Problema General De qué manera el modelo de gestión por procesos se relaciona con la calidad de los servicios Administrativos de la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?	Objetivo General Determinar la relación entre el modelo de gestión por procesos con la calidad de servicios Administrativos de la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020	Hipótesis General Existe relación entre el modelo de gestión por procesos y la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020	1.GESTIÓN POR PROCESOS	Planeamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico. - Estrategias de gestión. - Metas y objetivos. - Plan operativo institucional. - Seguimiento y evaluación de actividades. - Estructura de los procesos. - Mejora continua 	A. Tipo de investigación: Enfoque Cuantitativo B. Diseño específico: Aplicada Descriptivo Correlacional
P. Especifico 1. De qué manera el Planeamiento estratégico se relaciona con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?	O. Especifico 1. Establecer la relación entre Planeamiento estratégico con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020	H. Especifico 1 El Planeamiento estratégico tiene relación con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?		Gestión del desarrollo y la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Progresión de la carrera. - Desarrollo académico. - Capacitación 	

<p>P. Especifico 2 ¿De qué manera Gestión del Desarrollo y Capacitación se relaciona con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p>	<p>O. Especifico 2 Establecer la relación entre la Gestión del Desarrollo y Capacitación con la calidad de los Servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020</p>	<p>H. Especifico 2 La Gestión del Desarrollo y Capacitación tiene relación con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020</p>	<p>1.GESTIÓN POR PROCESOS</p>	<p>Recursos materiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Materiales. - Equipamientos. - Tecnología informática moderna 	<p>a. Estructura Del Diseño.</p> <p>Según el esquema del trabajo de investigación desarrollado</p> <p>b. Población y Muestra:</p>
<p>P. Especifico 3 De qué manera los Recursos Materiales se relacionan con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p>	<p>O. Especifico 3 Establecer la relación entre los Recursos Materiales con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020</p>	<p>H. Especifico 3 Los recursos materiales tienen relación con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p>		<p>Gestión de relaciones humanas y sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clima organizacional. - Relaciones laborales, individuales y colectivas. - Seguridad y salud en el trabajo. - Comunicación interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • . Población: 117 • . Muestra: 30 <p>Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta • Instrumentos: Cuestionario

P. Especifico 4 De qué manera la Gestión de Relaciones Humanas y Sociales se relaciona con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?	O. Especifico 4 Establecer la relación entre la Gestión de Relaciones Humanas y Sociales con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020	H. Especifico 4 La gestión de relaciones humanas y sociales tiene relación con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?	1.GESTIÓN POR PROCESOS	Monitoreo y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> - Mecanismos de ejecución. - Estándares de calidad. - Métodos de seguimiento. 	
P. Especifico 5 De qué manera el Monitoreo y evaluación se relacionan con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?	O. Especifico 5 Establecer la relación entre el Monitoreo y evaluación con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020	H. Especifico 5 El Monitoreo y evaluación tienen relación con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?		Actividades	<ul style="list-style-type: none"> - Lectores biométricos. - Plan de prevención. - Informes estadísticos. - Transferencia de información 	

P. Especifico 6 De qué manera las Actividades se relaciona con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?	O. Especifico 6 Establecer la relación entre las Actividades con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020	H. Especifico 6 Las Actividades tienen relación con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?	1.GESTIÓN POR PROCESOS	Servicios y productos	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad y equidad en el servicio. - Confiabilidad en el servicio. - Amabilidad y cortesía. - Accesibilidad en el servicio 	
P. Especifico 7 De qué manera los Servicios y los Productos se relaciona con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020?	O. Especifico 7 Establecer la relación entre los Servicios y los Productos con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020	H. Especifico 7 ¿ Los Servicios y los Productos tienen relación con la calidad de los servicios Administrativos que brinda la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020		Servicios y productos		

				<ul style="list-style-type: none"> • Economía 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de Presupuesto. • Administración adecuada del patrimonio. • Capacidad de Autofinanciamiento. 	
<p>P. Específico 1.</p> <p>¿De qué manera la formulación del Rediseño de Proceso Estratégico se relaciona con el cumplimiento de objetivos en la Institución de Educación Superior Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p>	<p>O. Específico 1</p> <p>Formular el rediseño del proceso estratégico con el cumplimiento de resultados en la Institución de Educación Superior Simón Bolívar del Callao en el año 2020.</p>	<p>H. Específico 1</p> <p>La Formulación se relaciona con el rediseño del proceso estratégico con el cumplimiento de resultados en la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020.</p>	Proceso estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación • Implementación 	<ul style="list-style-type: none"> • Situación Actual. • Situación Futura. • Formulación de Visión y Misión • Formulación de objetivos y estrategias. • Determinar Objetivos estratégicos. • Dirección e Implementación 	<p>c. Estructura Del Diseño.</p> <p>Según el esquema del trabajo de investigación desarrollado</p> <p>d. Población y Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • . Población: 117 • . Muestra: 30
<p>P. Específico 2</p> <p>¿De qué manera la implementación del Rediseño de Proceso Estratégico se relaciona con el cumplimiento de objetivos en la Institución de Educación Superior Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p>	<p>O. Específico 2</p> <p>Implementar el rediseño del proceso estratégico con el cumplimiento de resultados en la Institución de Educación Superior Simón Bolívar del Callao en el año 2020.</p>	<p>H. Específico 2</p> <p>La Implementación se relaciona con el rediseño del proceso estratégico con el cumplimiento de resultados en la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020.</p>	Cumplimiento de objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación • Eficacia • Eficiencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión estratégica • Cobertura • Focalización • Capacidad para cubrir la demanda actual • Resultado Final • Producción del Bien o Servicio. • Insumos utilizados 	<p>Procedimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta • Instrumentos: Cuestionario

<p>P. Especifico 3</p> <p>¿De qué manera la evaluación del Rediseño del Proceso Estratégico se relaciona con el cumplimiento de objetivos en la Institución de Educación Superior Simón Bolívar del Callao en el año 2020?</p>	<p>O. Especifico 3</p> <p>Evaluar el rediseño del proceso estratégico con el cumplimiento de resultados en la Institución de Educación Superior Simón Bolívar del Callao en el año 2020.</p>	<p>H. Especifico 3</p> <p>La Evaluación se relaciona con el rediseño del proceso estratégico con el cumplimiento de resultados en la IES Simón Bolívar del Callao en el año 2020.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Economía 	<p>en la producción.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad • Accesibilidad • Percepción de los usuarios • Precisión • Ejecución de Presupuesto. • Administración adecuada del patrimonio. • Capacidad de Autofinanciamiento. 	
--	--	---	--	---	--	--

Anexo 14

Prueba de Confiabilidad para Calcular el Alfa de Cronbach en el Plan Piloto de la Presente Investigación

1. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	50	100,0

2. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	51

La eliminación por lista se basa en todas las

Variables del procedimiento

3. Estadísticas de elemento

	Media	Desviación Estándar	N
Diagnóstico	3,34	,917	50
Estrategias de Gestión	3,64	,964	50
Metas y Objetivos	3,64	,985	50
Plan Operativo Institucional	3,38	,855	50
Seguimiento y Evaluación de Actividades	3,44	,929	50
Estructura de los Procesos	3,38	,878	50
Mejora Continua	3,38	,923	50
Competencias Laborales	3,46	,908	50
Promoción Interna	3,18	,919	50
Desarrollo Profesional	3,26	,986	50
Capacitación Interna	3,30	,995	50

Infraestructura	3,82	,800	50
Materiales	3,36	,898	50
Equipamiento	3,72	,882	50
Tecnología	3,32	,891	50
Clima Organizacional	3,16	,866	50
Relaciones Laborales y Sociales	3,34	,917	50
Relaciones Laborales Colectivas	3,58	,950	50
Seguridad y Salud en el Trabajo	3,36	,827	50
Comunicación Interna	3,40	,728	50
Sistemas de Gestión	3,18	,873	50
Planes estratégicos	3,46	,862	50
Informes estadísticos	2,90	,886	50
Transferencia de Información	3,80	,700	50
Oportunidad e Igualdad en el Servicio	3,76	,744	50
Confiabilidad en el Servicio	3,64	,722	50
Amabilidad y Cortesía	3,72	,784	50
Accesibilidad en el Servicio	3,80	,756	50
Mecanismos de Ejecución	3,18	,873	50
Estándares de Calidad	3,22	,864	50
Métodos de Seguimiento	3,36	,921	50
Información	3,54	,734	50
Orientación	3,50	,789	50
Atención	3,56	,884	50
Cumplimiento	3,30	,814	50
Mesa de Partes	3,12	,961	50
Secretaría Académica	3,44	,837	50
Abastecimientos	3,14	,881	50

Personal de Abastecimientos	3,16	,817	50
Competencia Profesional	3,56	,884	50
Credibilidad	3,46	,788	50
Confianza	3,66	,688	50
Predisposición del Personal	3,68	,683	50
Mesa de Partes	3,64	,722	50
Secretaría Académica	3,74	,751	50
Abastecimientos	3,80	,495	50
Personal de Mantenimiento	3,54	,646	50
Carteles de Información	3,62	,753	50
Personal	3,40	,904	50
Equipos	3,48	,735	50
Ambientes	3,78	,616	50

4. Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Diagnóstico	173,26	710,564	,555	,970
Estrategias de Gestión	172,96	712,611	,486	,971
Metas y Objetivos	172,96	708,937	,546	,970
Plan Operativo Institucional	173,22	710,624	,597	,970
Seguimiento y Evaluación de Actividades	173,16	709,607	,567	,970
Estructura de los Procesos	173,22	708,012	,637	,970
Mejora Continua	173,22	706,461	,636	,970
Competencias Laborales	173,14	698,531	,816	,969
Promoción Interna	173,42	704,371	,683	,970

Desarrollo Profesional	173,34	699,004	,740	,970
Capacitación Interna	173,30	705,888	,599	,970
Infraestructura	172,78	719,563	,427	,971
Materiales	173,24	705,492	,676	,970
Equipamiento	172,88	714,802	,487	,970
Tecnología	173,28	710,818	,567	,970
Clima Organizacional	173,44	707,435	,659	,970
Relaciones Laborales y Sociales	173,26	708,441	,599	,970
Relaciones Laborales Colectivas	173,02	720,551	,335	,971
Seguridad y Salud en el Trabajo	173,24	708,880	,658	,970
Comunicación Interna	173,20	716,082	,562	,970
Sistemas de Gestión	173,42	702,983	,751	,970
Planes estratégicos	173,14	702,000	,783	,969
Informes estadísticos	173,70	704,378	,709	,970
Transferencia de Información	172,80	719,388	,497	,970
Oportunidad e Igualdad en el Servicio	172,84	710,994	,680	,970
Confiabilidad en el Servicio	172,96	713,549	,634	,970
Amabilidad y Cortesía	172,88	710,557	,655	,970
Accesibilidad en el Servicio	172,80	719,265	,461	,970
Mecanismos de Ejecución	173,42	703,147	,747	,970
Estándares de Calidad	173,38	710,975	,582	,970
Métodos de Seguimiento	173,24	704,023	,689	,970
Información	173,06	710,874	,693	,970
Orientación	173,10	702,704	,842	,969
Atención	173,04	700,978	,785	,969
Cumplimiento	173,30	705,031	,759	,970
Mesa de Partes	173,48	707,806	,583	,970

Secretaría Académica	173,16	710,872	,604	,970
Abastecimientos	173,46	704,213	,717	,970
Personal de Abastecimientos	173,44	716,251	,494	,970
Competencia Profesional	173,04	707,060	,653	,970
Credibilidad	173,14	707,143	,734	,970
Confianza	172,94	718,017	,543	,970
Predisposición del Personal	172,92	713,912	,661	,970
Mesa de Partes	172,96	709,835	,733	,970
Secretaría Académica	172,86	713,102	,620	,970
Abastecimientos	172,80	725,551	,478	,970
Personal de Mantenimiento	173,06	720,343	,513	,970
Carteles de Información	172,98	717,816	,499	,970
Personal	173,20	706,286	,654	,970
Equipos	173,12	715,251	,578	,970
Ambientes	172,82	722,804	,464	,970

5. Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación. Estándar	N de elementos
176,60	738,531	27,176	51

6. Estadística Descriptiva para las 51 preguntas de las Variables en la presente investigación Muestra 50 personas

Parte 1		Diagnóstico	Estrategias de Gestión	Metas y Objetivos	Plan Operativo Institucional	Seguimiento y Evaluación de Actividades
N	Válido	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3,34	3,64	3,64	3,38	3,44
Mediana		4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
Moda		4	4	4	3	4
Desviación. Estándar		,917	,964	,985	,855	,929
Varianza		,841	,929	,970	,730	,864
Rango		4	4	4	4	4

6. Estadística Descriptiva para las 51 preguntas de las Variables en la presente investigación Muestra 50 personas

<i>Parte 2</i>		<i>Estructura de los Procesos</i>	<i>Mejora Continua</i>	<i>Competencias Laborales</i>	<i>Promoción Interna</i>
<i>N</i>	<i>Válido</i>	50	50	50	50
	<i>Perdidos</i>	0	0	0	0
<i>Media</i>		3,38	3,38	3,46	3,18
<i>Mediana</i>		4,00	3,50	4,00	3,00
<i>Moda</i>		4	4	4	4
<i>Desviación estándar</i>		,878	,923	,908	,919
<i>Varianza</i>		,771	,853	,825	,844
<i>Rango</i>		4	4	4	4

6.Estadística Descriptiva para las 51 preguntas de las Variables en la presente investigación Muestra 50 personas

Parte 3		Desarrollo Profesional	Capacitación Interna	Infraestructura	Materiales	Equipamiento
N	Válido	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3,26	3,30	3,82	3,36	3,72
Mediana		3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4
Desviación estándar		,986	,995	,800	,898	,882
Varianza		,972	,990	,640	,807	,777
Rango		4	4	3	4	3

6. Estadística Descriptiva para las 51 preguntas de las Variables en la presente investigación Muestra 50 personas

Parte 4		Tecnología	Clima Organizacional	Relaciones Laborales y Sociales	Relaciones Laborales Colectivas	Seguridad y Salud en el Trabajo
N	Válido	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3,32	3,16	3,34	3,58	3,36
Mediana		3,50	3,00	3,00	4,00	3,00
Moda		4	3	4	4	4
Desviación estándar		,891	,866	,917	,950	,827
Varianza		,793	,749	,841	,902	,684
Rango		4	4	4	4	4

6.Estadística Descriptiva para las 51 preguntas de las Variables en la presente investigación Muestra 50 personas

Parte 5		Comunicación Interna	Sistemas de Gestión	Planes estratégicos	Informes estadísticos
N	Válido	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,40	3,18	3,46	2,90
Mediana		3,50	3,00	4,00	3,00
Moda		4	4	4	3
Desviación estándar		,728	,873	,862	,886
Varianza		,531	,763	,743	,786
Rango		3	4	4	4

6.Estadística Descriptiva para las 51 preguntas de las Variables en la presente investigación Muestra 50 personas

Parte 6		Transferencia de Información	Oportunidad e Igualdad en el Servicio	Confiabilidad en el Servicio	Amabilidad y Cortesía
N	Válido	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,80	3,76	3,64	3,72
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4
Desviación estándar		,700	,744	,722	,784
Varianza		,490	,553	,521	,614
Rango		3	3	3	4

6.Estadística Descriptiva para las 51 preguntas de las Variables en la presente investigación Muestra 50 personas

Parte 7		Accesibilidad en el Servicio	Mecanismos de Ejecución	Estándares de Calidad	Métodos de Seguimiento	Información
N	Válido	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3,80	3,18	3,22	3,36	3,54
Mediana		4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
Moda		4	3	3	4	4
Desviación estándar		,756	,873	,864	,921	,734
Varianza		,571	,763	,747	,847	,539
Rango		3	4	4	4	4

6.Estadística Descriptiva para las 51 preguntas de las Variables en la presente investigación Muestra 50 personas

Parte 8		Orientación	Atención	Cumplimiento	Mesa de Partes	Secretaría Académica
N	Válido	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3,50	3,56	3,30	3,12	3,44
Mediana		4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
Moda		4	4	3	3	4
Desviación estándar		,789	,884	,814	,961	,837
Varianza		,622	,782	,663	,924	,700
Rango		4	4	4	4	3

6.Estadística Descriptiva para las 51 preguntas de las Variables en la presente investigación Muestra 50 personas

Parte 9		Abastecimie ntos	Personal de Abastecimientos	Competencia Profesional	Credibilidad	Confianza
N	Válido	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3,14	3,16	3,56	3,46	3,66
Mediana		3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4
Desviación estándar		,881	,817	,884	,788	,688
Varianza		,776	,668	,782	,621	,474
Rango		4	3	4	4	3

6.Estadística Descriptiva para las 51 preguntas de las Variables en la presente investigación Muestra 50 personas

Parte 10		Predisposición del Personal	Mesa de Partes	Secretaría Académica	Abastecimientos
N	Válido	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0
Media		3,68	3,64	3,74	3,80
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4
Desviación estándar		,683	,722	,751	,495
Varianza		,467	,521	,564	,245
Rango		3	4	3	2

6.Estadística Descriptiva para las 51 preguntas de las Variables en la presente investigación Muestra 50 personas

Parte 11		Personal de Mantenimiento	Carteles de Información	Personal	Equipos	Ambientes
N	Válido	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		3,54	3,62	3,40	3,48	3,78
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4	4	4	4	4
Desviación estándar		,646	,753	,904	,735	,616
Varianza		,417	,567	,816	,540	,379
Rango		3	3	4	3	3

7. Tablas de frecuencia e Histogramas

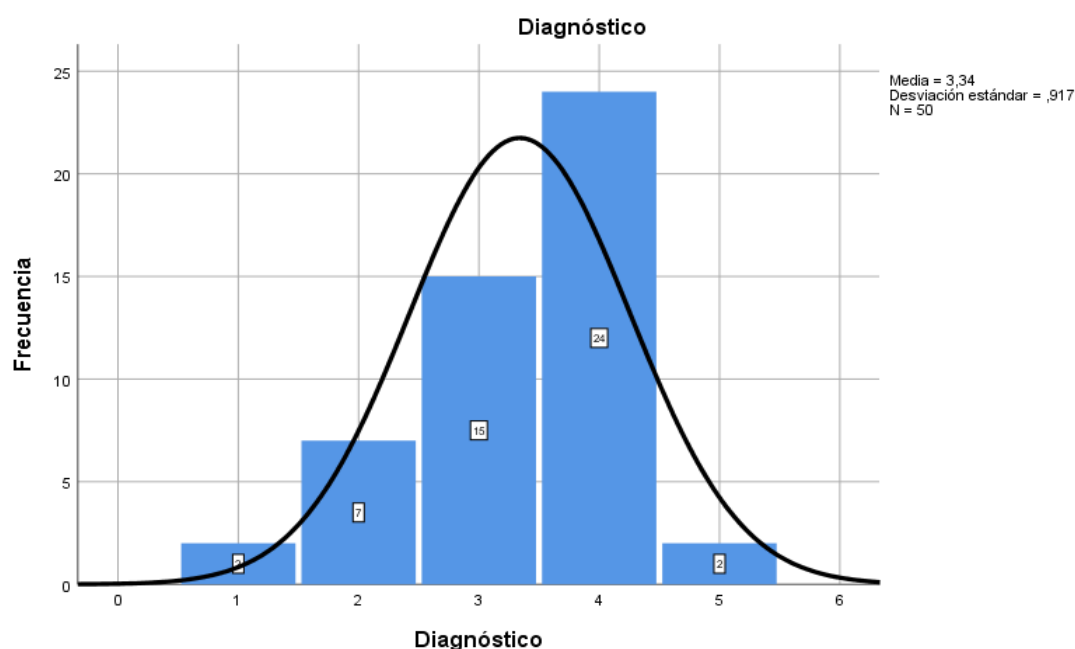
De acuerdo a la escala de Likert donde:

1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo

Tabla 1 Diagnóstico

		Diagnóstico			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	4,0	4,0	4,0
	2	7	14,0	14,0	18,0
	3	15	30,0	30,0	48,0
	4	24	48,0	48,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 1: Histograma Diagnóstico



Comentario

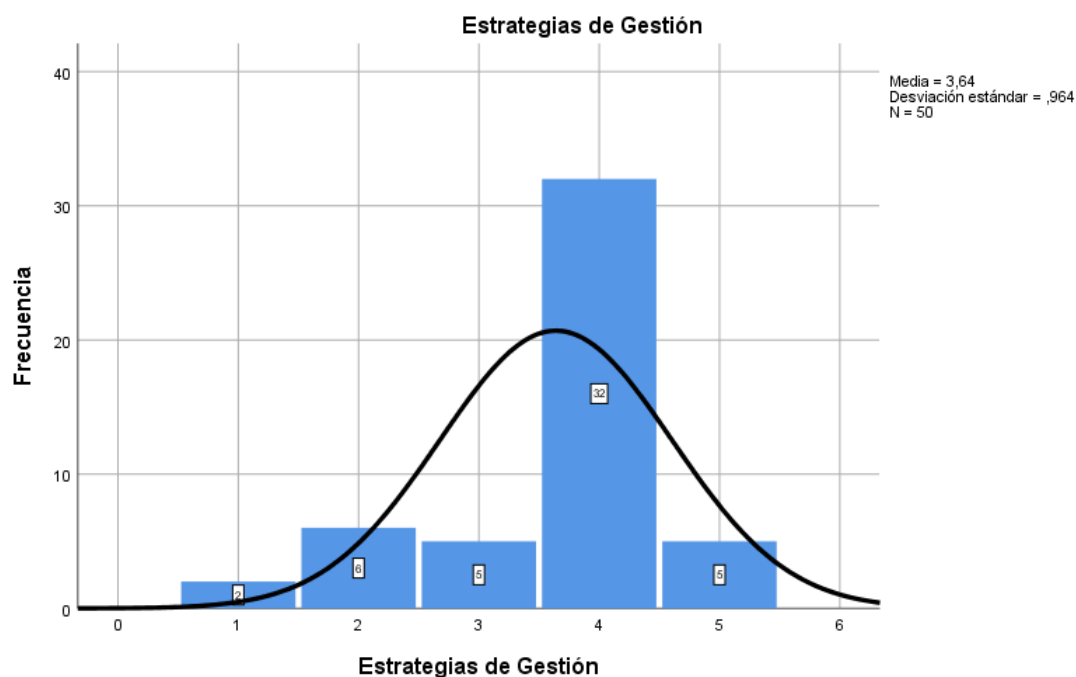
Se puede apreciar que el 48% de los colaboradores están de acuerdo con que se hace la actualización del diagnóstico institucional.

Tablas 2 Estrategia de Gestión

Estrategias de Gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	4,0	4,0	4,0
	2	6	12,0	12,0	16,0
	3	5	10,0	10,0	26,0
	4	32	64,0	64,0	90,0
	5	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 2 : Estrategias de Gestión



Comentario

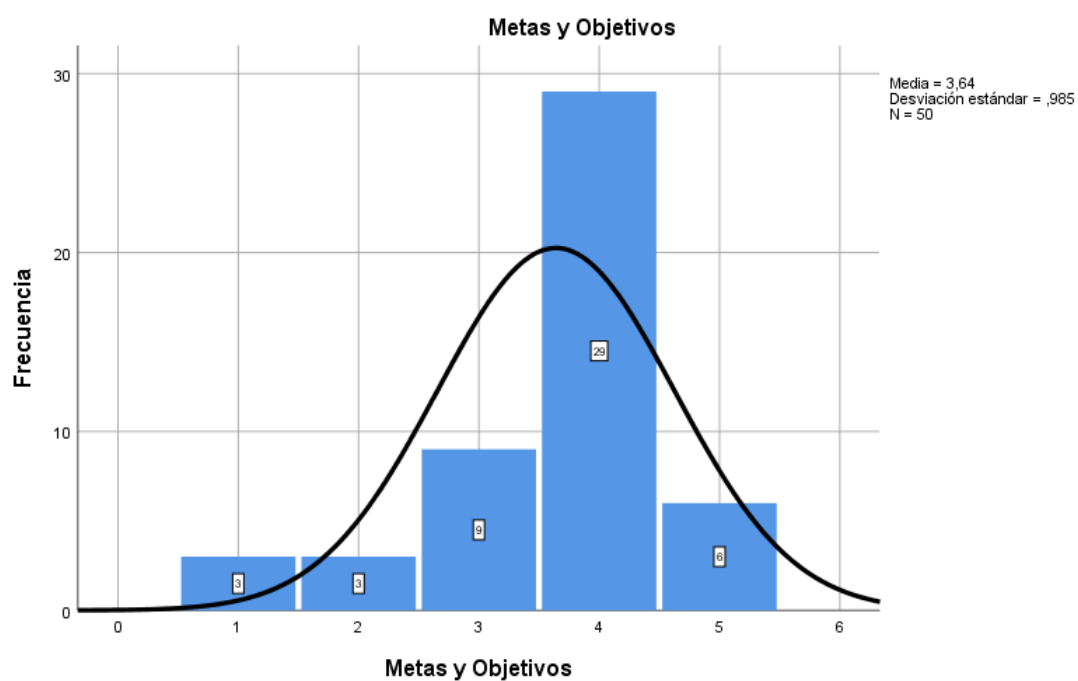
En cuanto a las estrategias de Gestión el 64 % de los colaboradores manifestaron estar de acuerdo que las estrategias de gestión concuerdan con la Misión y visión institucional.

Tablas 3 Metas y Objetivos

Metas y Objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	6,0	6,0	6,0
	2	3	6,0	6,0	12,0
	3	9	18,0	18,0	30,0
	4	29	58,0	58,0	88,0
	5	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 3 : Metas y Objetivos



Comentario

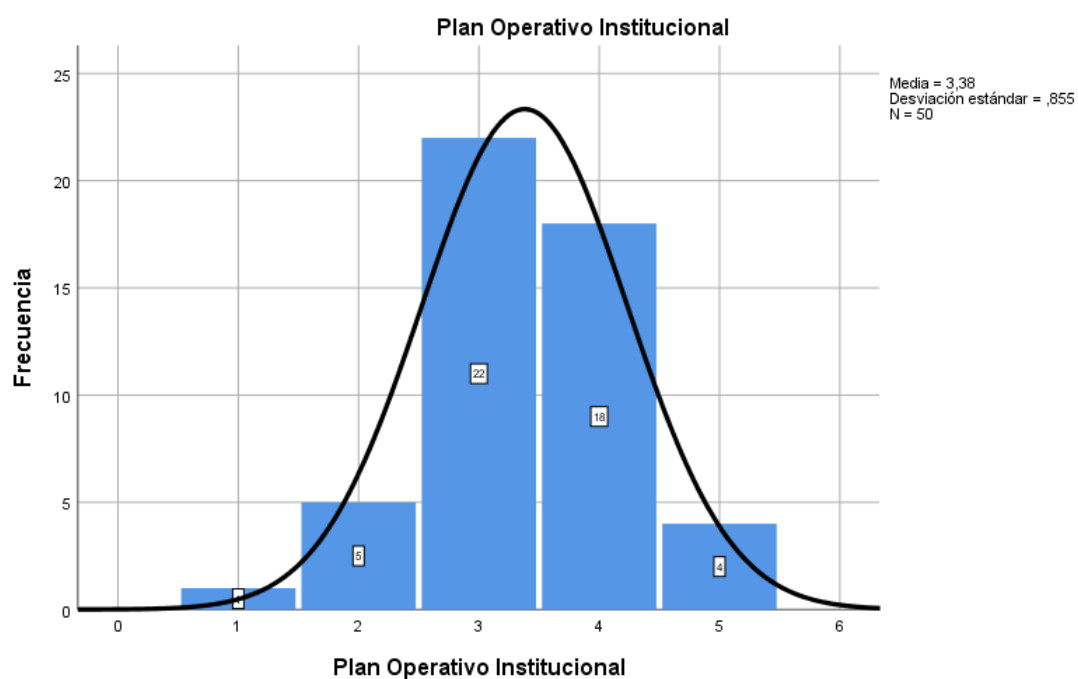
Se observa que el 58% de los colaboradores concuerdan que las metas y objetivos de la institución están claramente definidos.

Tablas 4 Plan Operativo Institucional

Plan Operativo Institucional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	5	10,0	10,0	12,0
	3	22	44,0	44,0	56,0
	4	18	36,0	36,0	92,0
	5	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 4 : Plan Operativo Institucional



Comentario

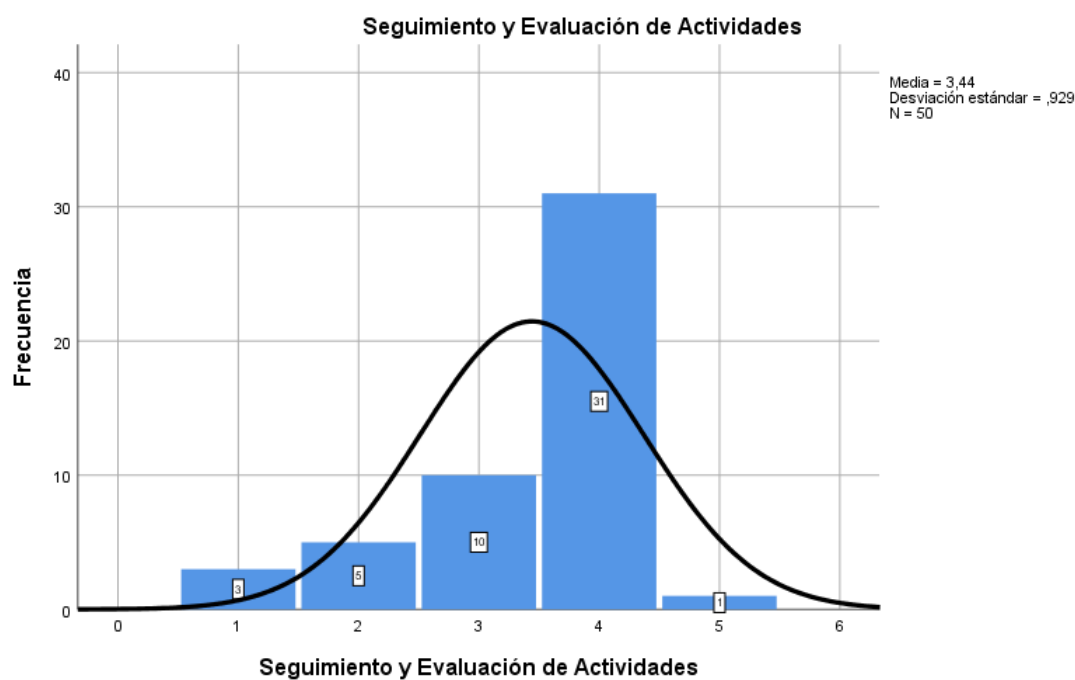
Se puede apreciar que el 44% de los colaboradores ni están de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que el plan operativo Institucional ha sido elaborado en concordancia con el presupuesto otorgado por la Dirección Regional de Educación del Callao.

Tablas 5 Seguimiento y Evaluación de Actividades

Seguimiento y Evaluación de Actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	6,0	6,0	6,0
	2	5	10,0	10,0	16,0
	3	10	20,0	20,0	36,0
	4	31	62,0	62,0	98,0
	5	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 5 : Seguimiento y Evaluación de Actividades



Comentario

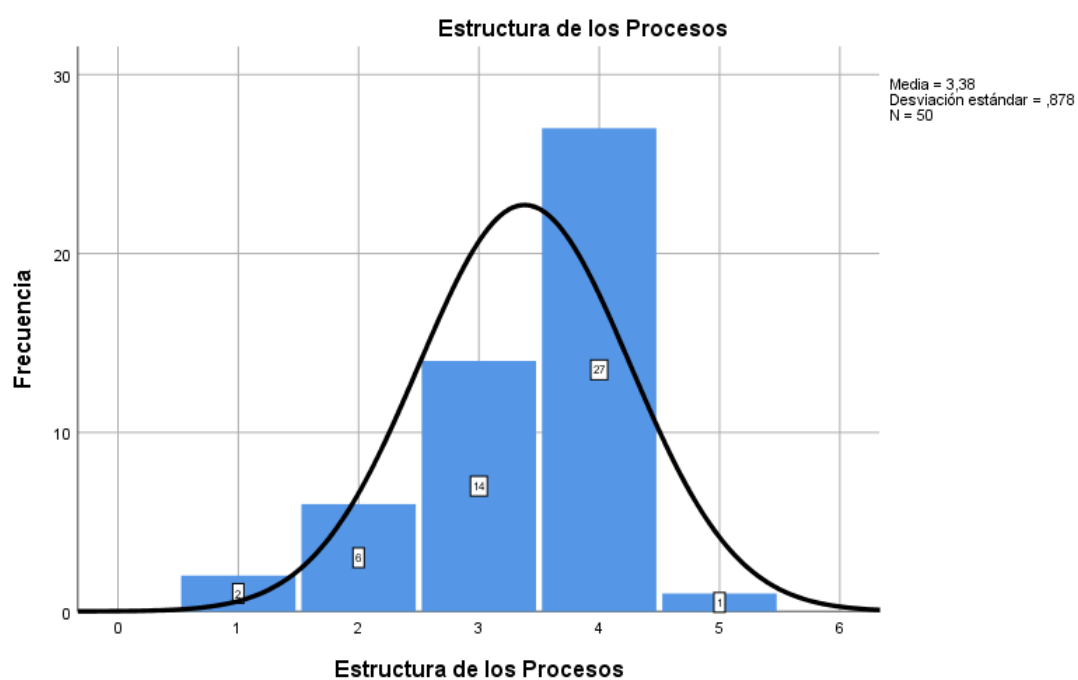
Se puede apreciar que el 62 % de los colaboradores coinciden con el hecho de que la institución planifica actividades de Seguimiento y Evaluación de los diferentes procesos que realiza.

Tablas 6 Estructura de Procesos

Estructura de los Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	4,0	4,0	4,0
	2	6	12,0	12,0	16,0
	3	14	28,0	28,0	44,0
	4	27	54,0	54,0	98,0
	5	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 6 : Estructura de Procesos



Comentario

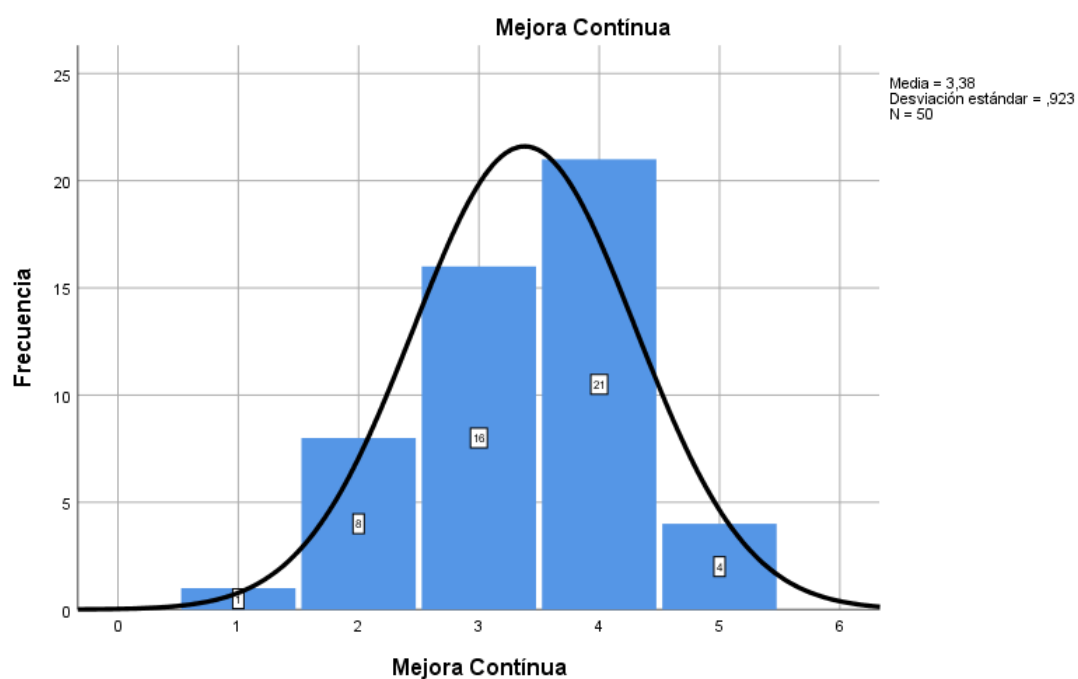
Como vemos el 54 % de los colaboradores están de acuerdo con que en la institución se realiza la revisión y evaluación la estructura de procesos

Tablas 7 Mejora Continua

Mejora Continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	8	16,0	16,0	18,0
	3	16	32,0	32,0	50,0
	4	21	42,0	42,0	92,0
	5	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 7 : Mejora Continua



Comentario

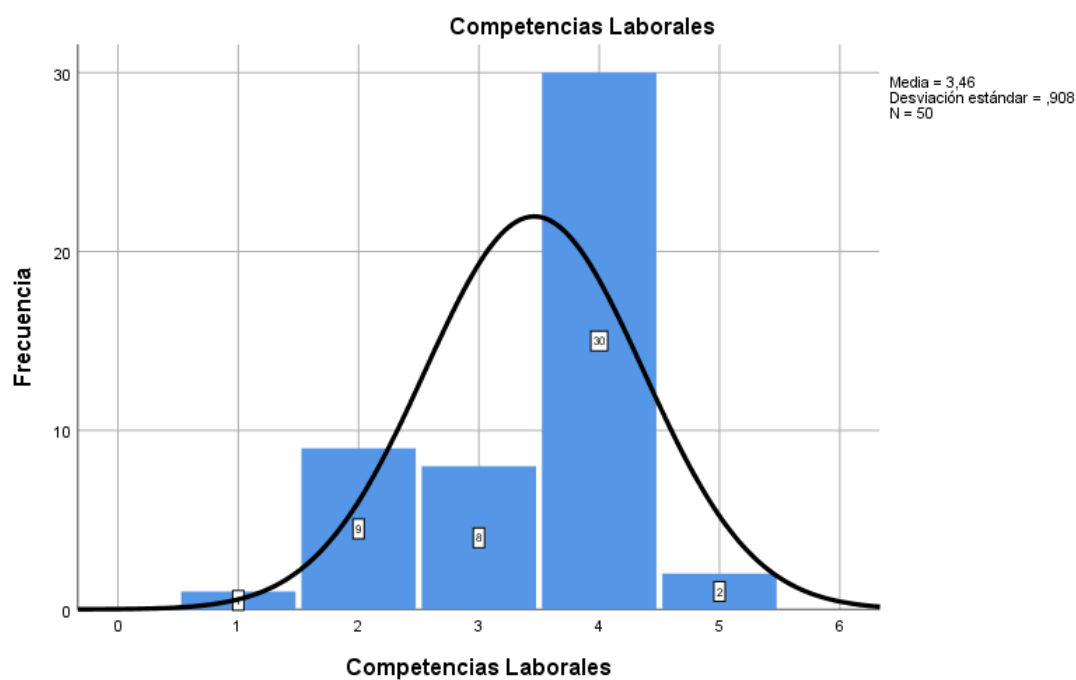
En este caso el 42% de los colaboradores están de acuerdo con que en la institución se promueve la mejora continua y permanente de los procesos que realiza y un 32% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo..

Tablas 8 Competencias Laborales

Competencias Laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	9	18,0	18,0	20,0
	3	8	16,0	16,0	36,0
	4	30	60,0	60,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 8 : Competencias Laborales



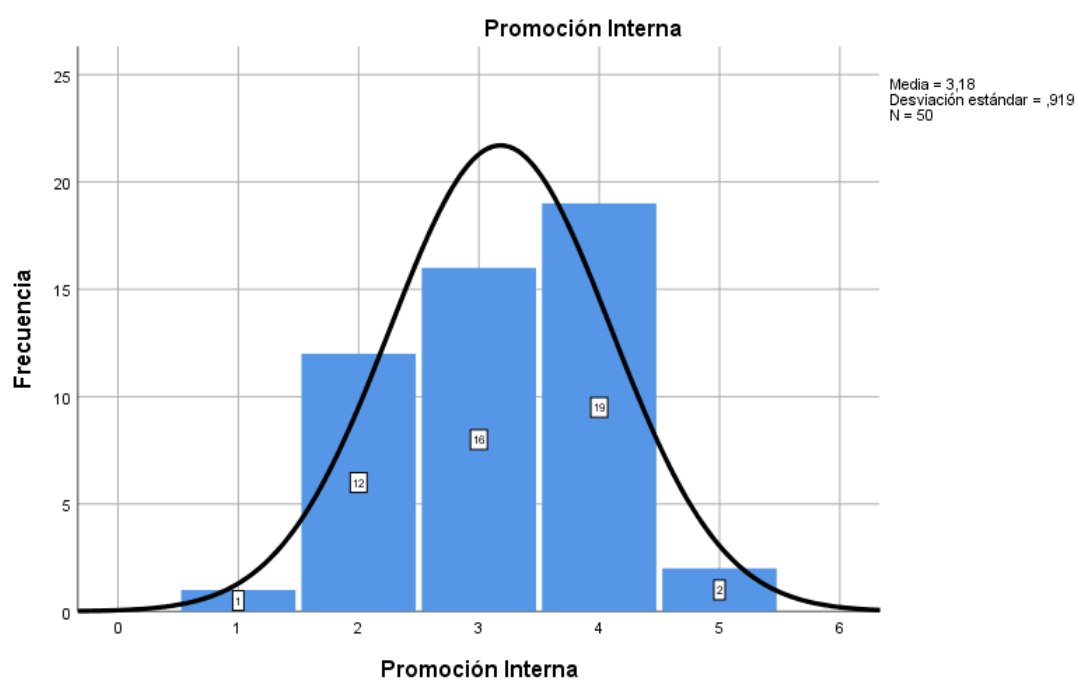
Comentario

Se puede apreciar que el 60% de los colaboradores están de acuerdo en que la institución tiene en cuenta las competencias laborales para el desempeño de las funciones mientras que el 18% opinan no estar de acuerdo.

Tabla 9 Promoción interna

Promoción Interna					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	12	24,0	24,0	26,0
	3	16	32,0	32,0	58,0
	4	19	38,0	38,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 9 : Promoción Interna



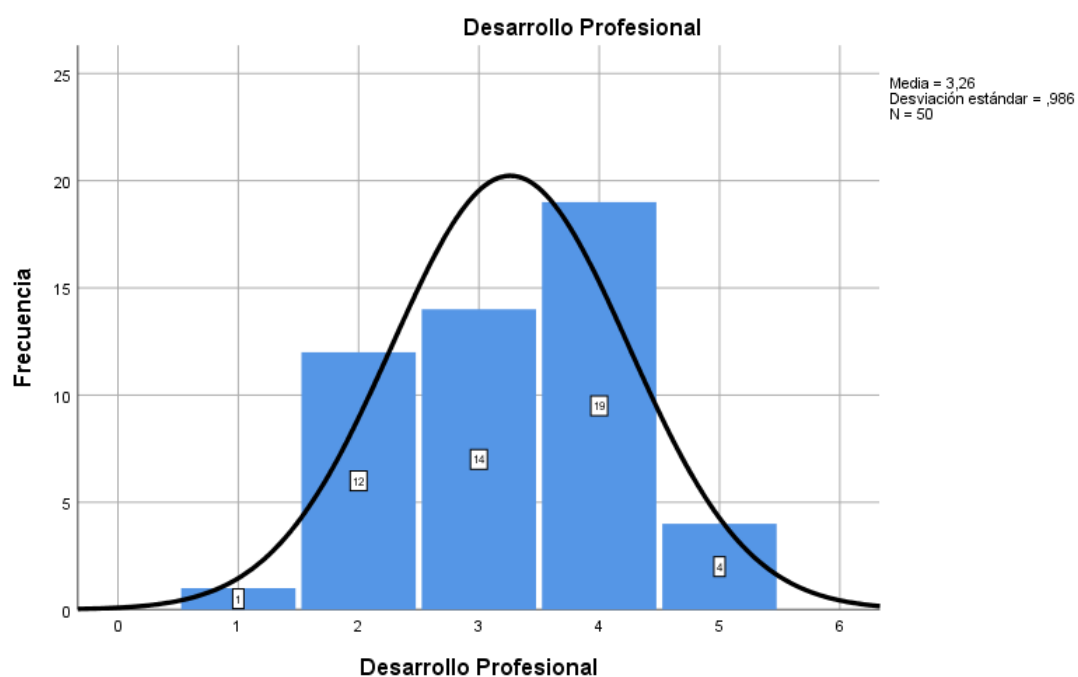
Comentario

Se puede apreciar que el 38% de los colaboradores están de acuerdo y 4% totalmente de acuerdo frente a un 24% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo con que en la institución se ejecutan periódicamente procesos de promoción interna

Tabla 10 Desarrollo Profesional

Desarrollo Profesional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	12	24,0	24,0	26,0
	3	14	28,0	28,0	54,0
	4	19	38,0	38,0	92,0
	5	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 10 : Desarrollo Profesional



Comentario

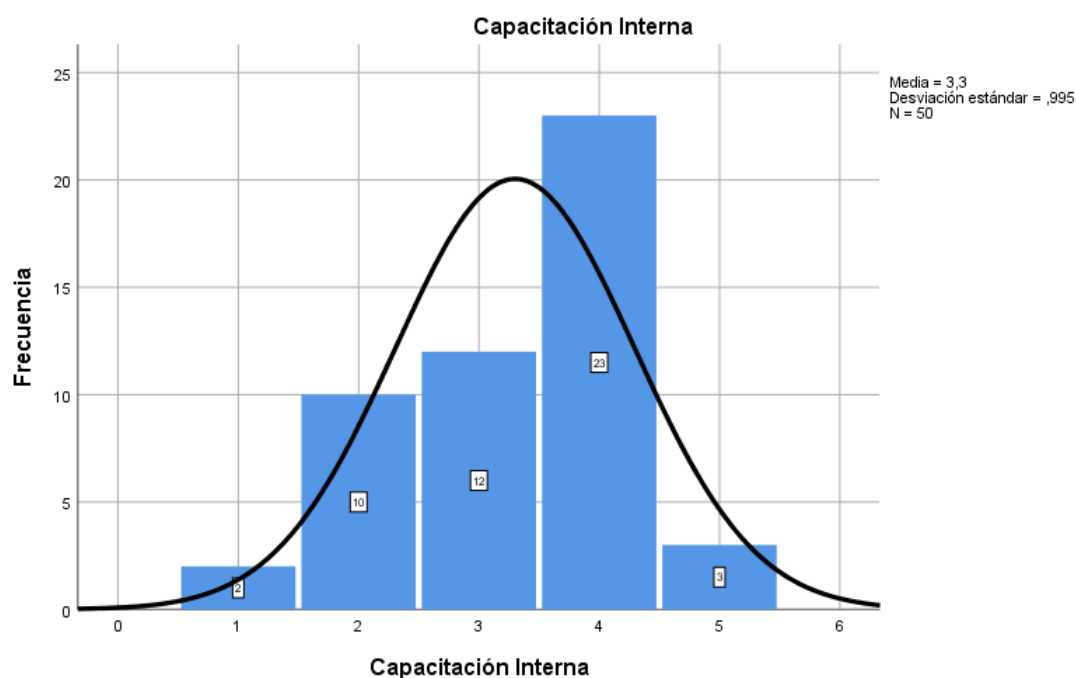
Se puede apreciar que el 38% de los colaboradores están de acuerdo y 8% totalmente de acuerdo frente a un 24% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo con que en la institución se fomenta el desarrollo profesional.

Tablas 11 Capacitación Interna

Capacitación Interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	4,0	4,0	4,0
	2	10	20,0	20,0	24,0
	3	12	24,0	24,0	48,0
	4	23	46,0	46,0	94,0
	5	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 11: Capacitación Interna



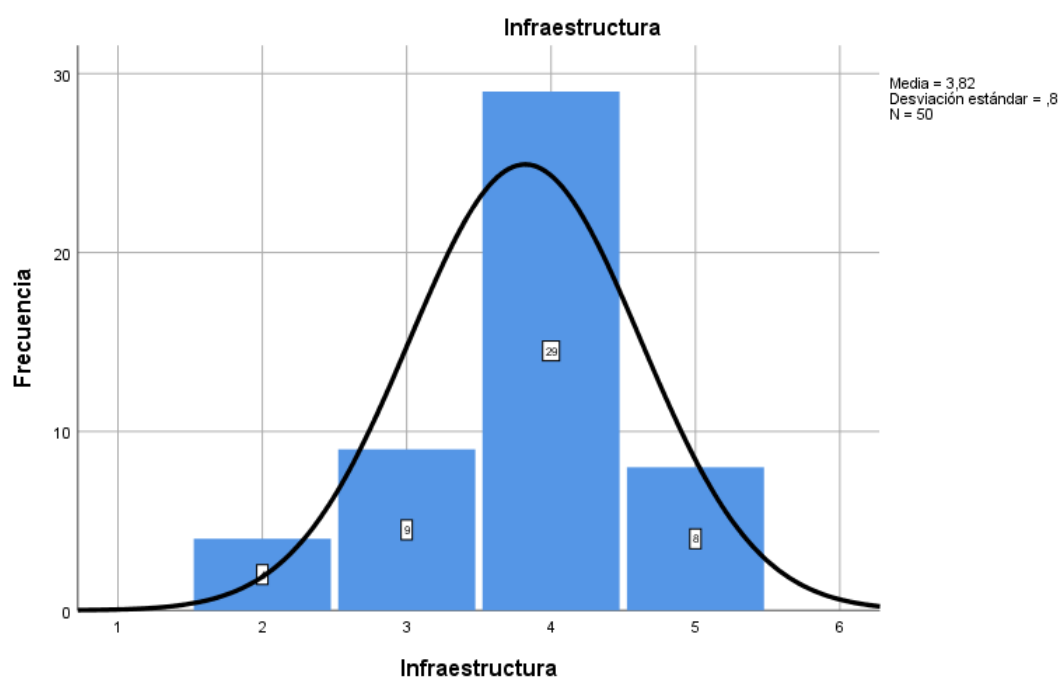
Comentario

Se puede apreciar que el 46% de los colaboradores están de acuerdo y 6% totalmente de acuerdo frente a un 20% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo con que en la institución se implementan programas de capacitación interna.

Tabla 12 Infraestructura

Infraestructura					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	8,0	8,0	8,0
	3	9	18,0	18,0	26,0
	4	29	58,0	58,0	84,0
	5	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 12 : Infraestructura



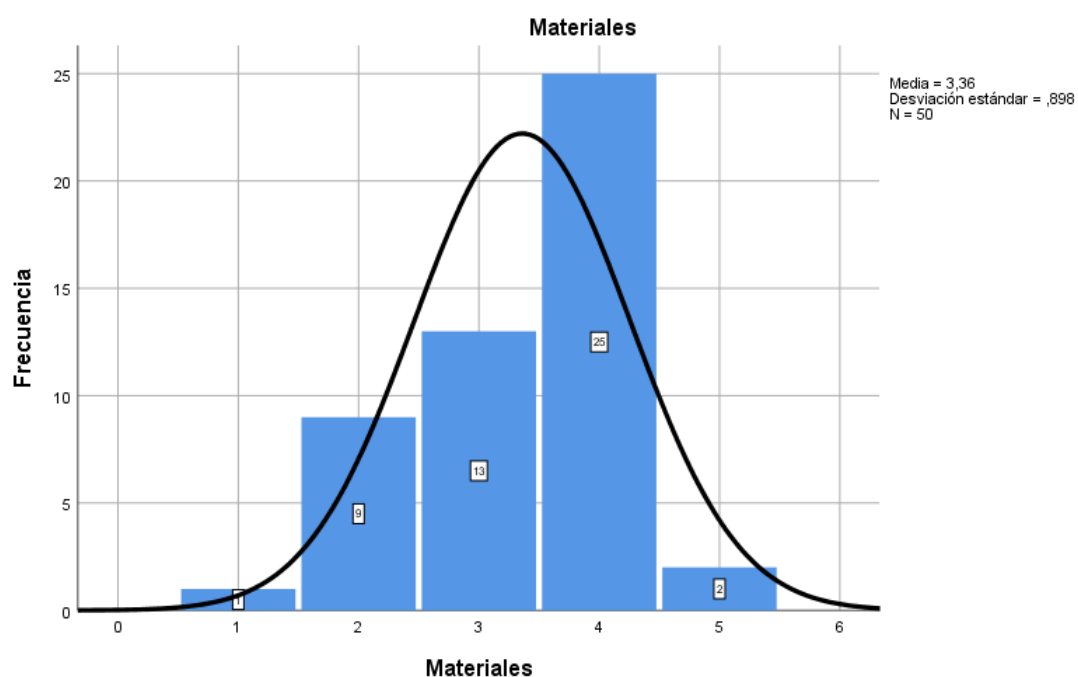
Comentario

En este caso observamos que el 58% de los colaboradores están de acuerdo y 16% totalmente de acuerdo mientras que un 8% en desacuerdo con que en la institución se cuenta con infraestructura adecuada y moderna.

Tablas13 Materiales

Materiales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	9	18,0	18,0	20,0
	3	13	26,0	26,0	46,0
	4	25	50,0	50,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 13 : Materiales



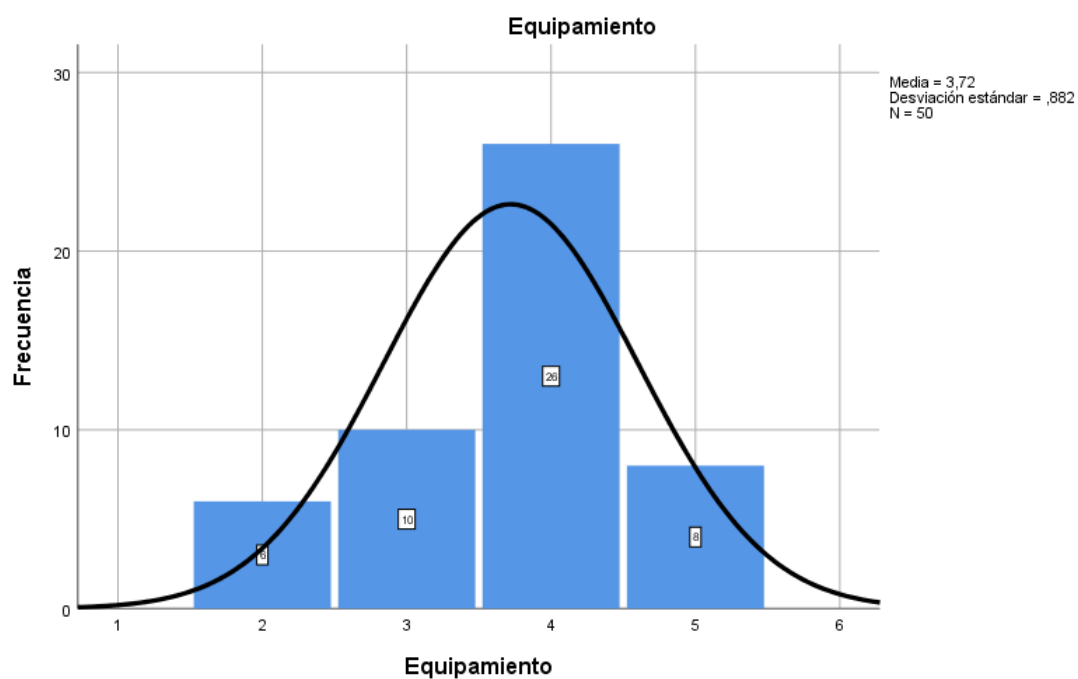
Comentario

Se puede apreciar que el 50% de los colaboradores están de acuerdo y 4% totalmente de acuerdo frente a un 18% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo con que la institución provee oportunamente de los materiales requeridos.

Tablas 14 Equipamiento

Equipamiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	6	12,0	12,0	12,0
	3	10	20,0	20,0	32,0
	4	26	52,0	52,0	84,0
	5	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 14 : Equipamiento



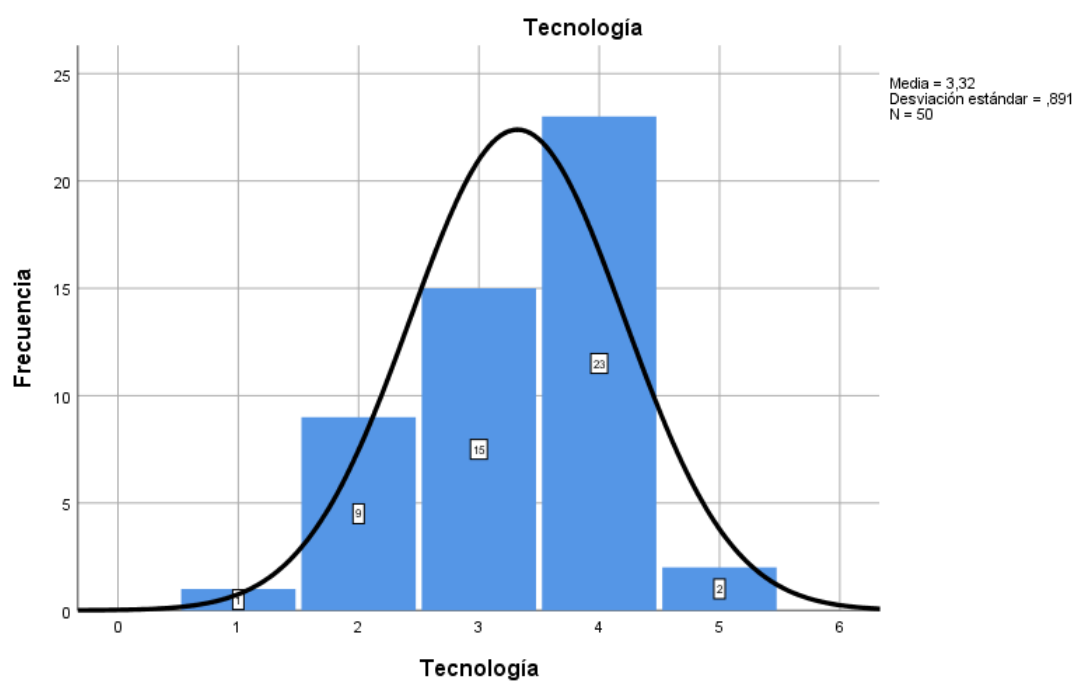
Comentario

Se aprecia que el 52% de los colaboradores están de acuerdo y 16% totalmente de acuerdo y un 12 % en desacuerdo con que si en la institución cuenta con el equipamiento moderno y suficiente para la ejecución de sus procesos.

Tablas15 Tecnología

Tecnología					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	9	18,0	18,0	20,0
	3	15	30,0	30,0	50,0
	4	23	46,0	46,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 15 : Tecnología



Comentario

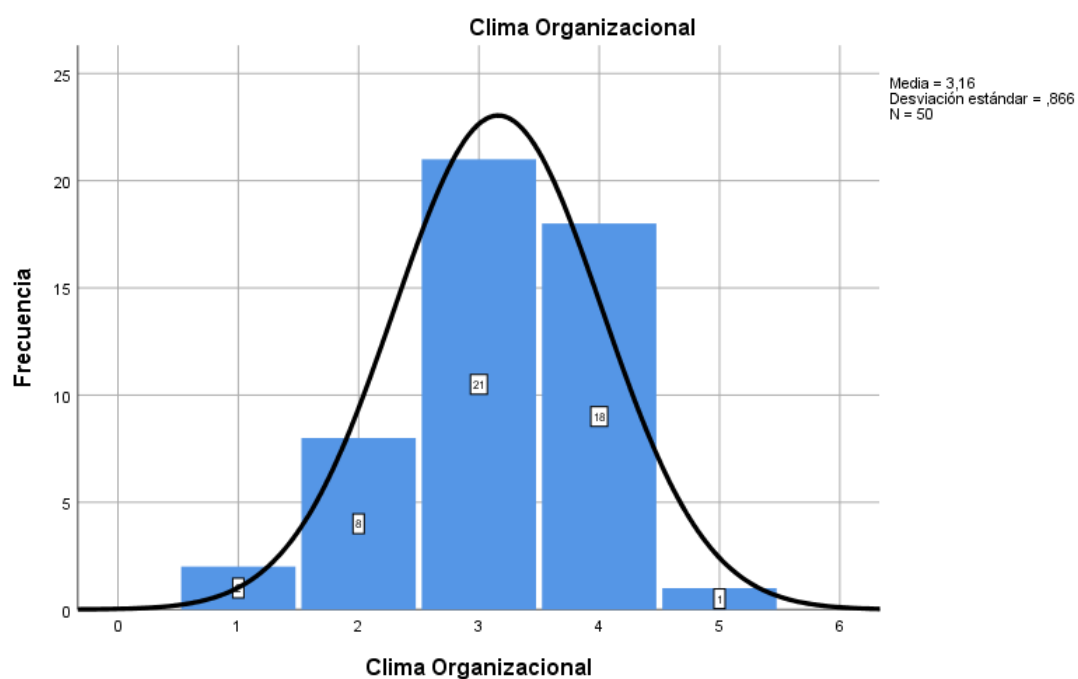
Distinguimos que el 46% de los colaboradores están de acuerdo y 4% totalmente de acuerdo frente a un 18% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo en cuanto al uso de tecnología de punta en la institución con que en la institución.

Tablas 16 Clima Organizacional

Clima Organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	4,0	4,0	4,0
	2	8	16,0	16,0	20,0
	3	21	42,0	42,0	62,0
	4	18	36,0	36,0	98,0
	5	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 16 : Clima Organizacional



Comentario

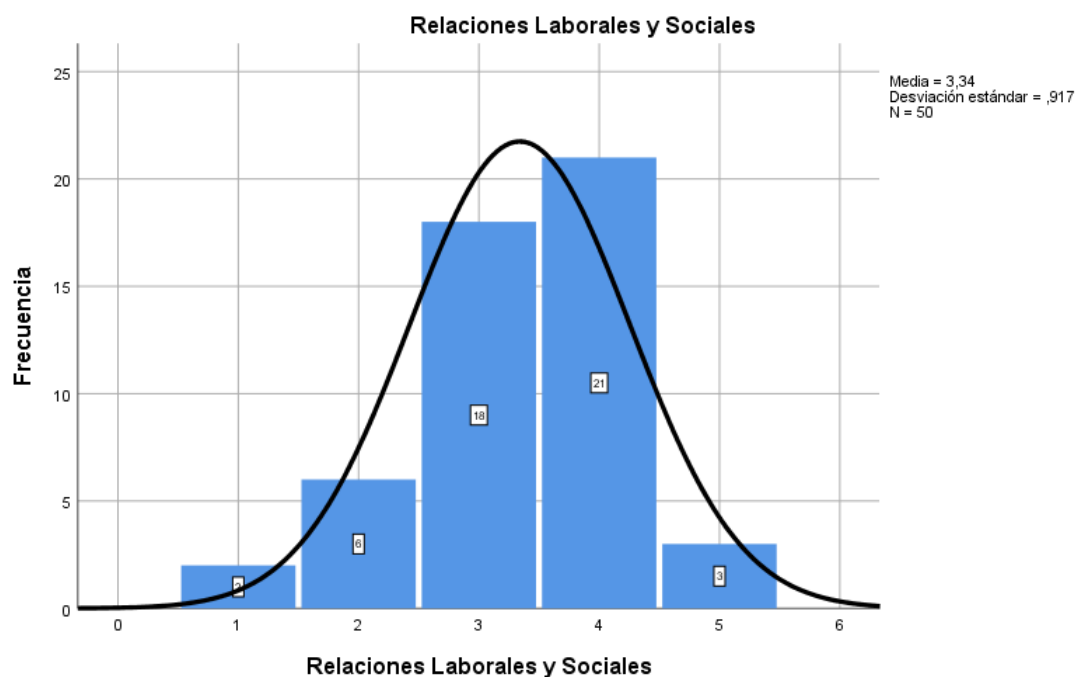
En este caso predomina el porcentaje de colaboradores que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con un 42%, mientras que el 36% están de acuerdo y 2% totalmente de acuerdo frente a un 16% en desacuerdo y el 4% totalmente en lo que se refiere al fomento de medidas que favorezcan al clima organizacional.

Tablas 17 Relaciones Laborales y Sociales

Relaciones Laborales y Sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	4,0	4,0	4,0
	2	6	12,0	12,0	16,0
	3	18	36,0	36,0	52,0
	4	21	42,0	42,0	94,0
	5	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 17 : Relaciones Laborales y Sociales



Comentario

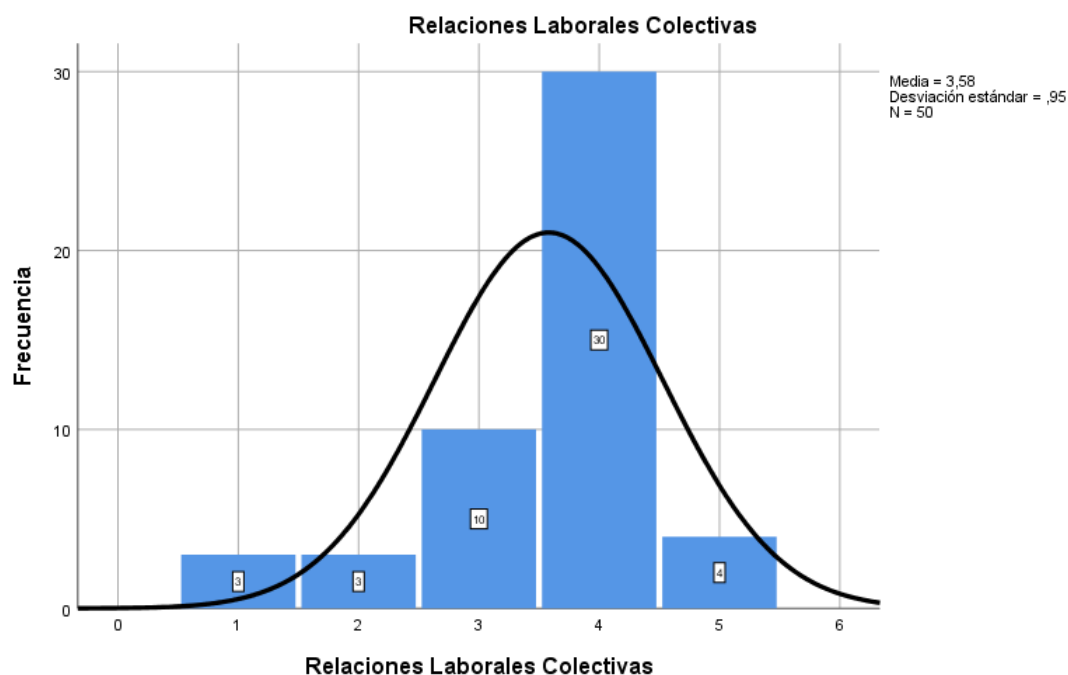
Respecto a la organización de actividades que promuevan la integración entre compañeros de trabajo, vemos que el 42 % de los colaboradores están de acuerdo y 6 % están totalmente de acuerdo, sin embargo un 12% en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Tablas 18 Relaciones Laborales Colectivas

Relaciones Laborales Colectivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	6,0	6,0	6,0
	2	3	6,0	6,0	12,0
	3	10	20,0	20,0	32,0
	4	30	60,0	60,0	92,0
	5	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 18 : Relaciones Laborales Colectivas



Comentario

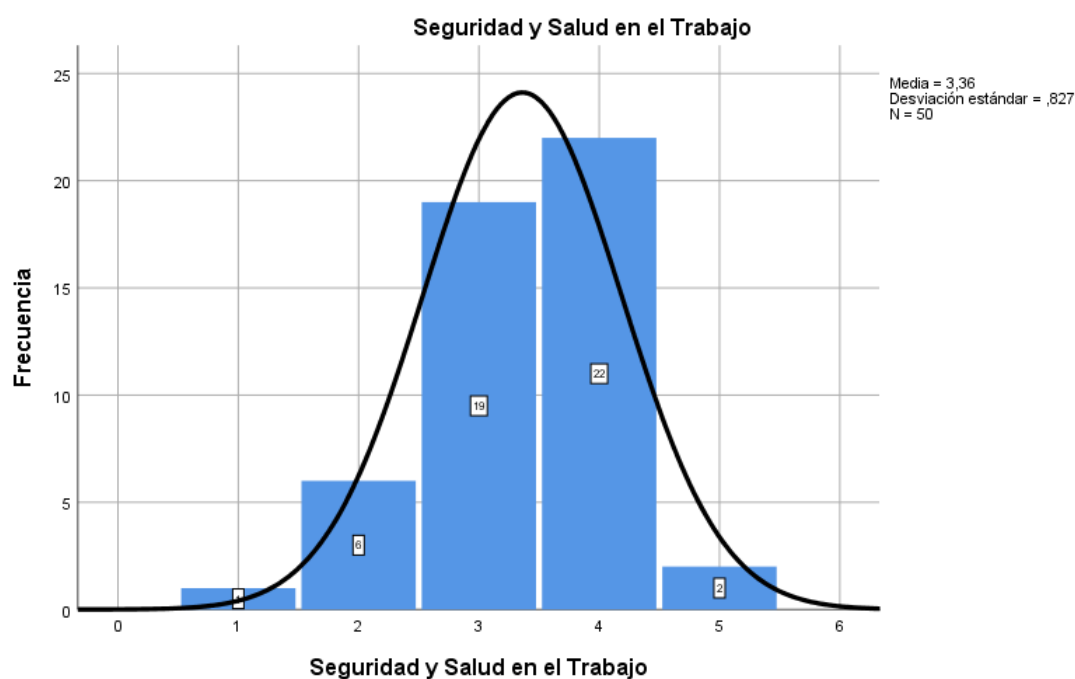
Referente a participación activa de los gremios sindicales en defensa de los derechos de los trabajadores de la institución se observa que el 60 % de los colaboradores están de acuerdo y 8 % totalmente de acuerdo, por otro lado el 6% está en desacuerdo y el 6% totalmente en desacuerdo.

Tablas 19 Seguridad y Salud en el Trabajo

Seguridad y Salud en el Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	6	12,0	12,0	14,0
	3	19	38,0	38,0	52,0
	4	22	44,0	44,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 19 : Seguridad y Salud en el Trabajo



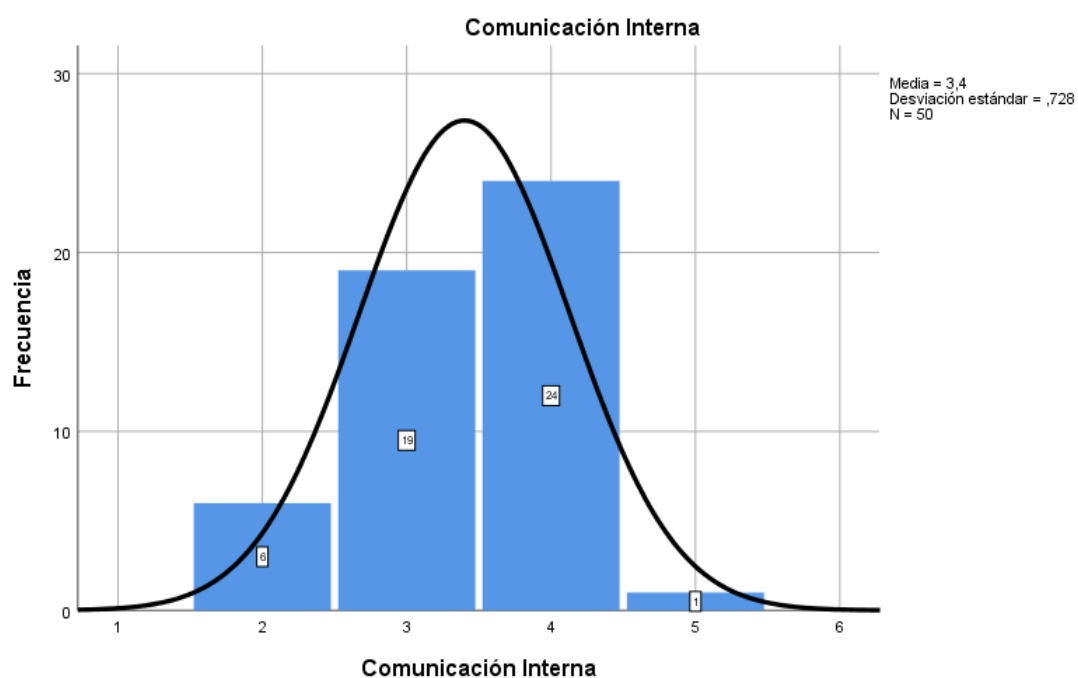
Comentario

En cuanto a la aplicación de estrategias de prevención de riesgos en el trabajo, se aprecia que el 44 % de los colaboradores está de acuerdo y el 4 % totalmente de acuerdo, sin embargo hay un significativo 38% que está ni de acuerdo ni en desacuerdo frente al 12% y 2% que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente

Tabla 20 Comunicación Interna

Comunicación Interna					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	6	12,0	12,0	12,0
	3	19	38,0	38,0	50,0
	4	24	48,0	48,0	98,0
	5	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico20 : Comunicación Interna



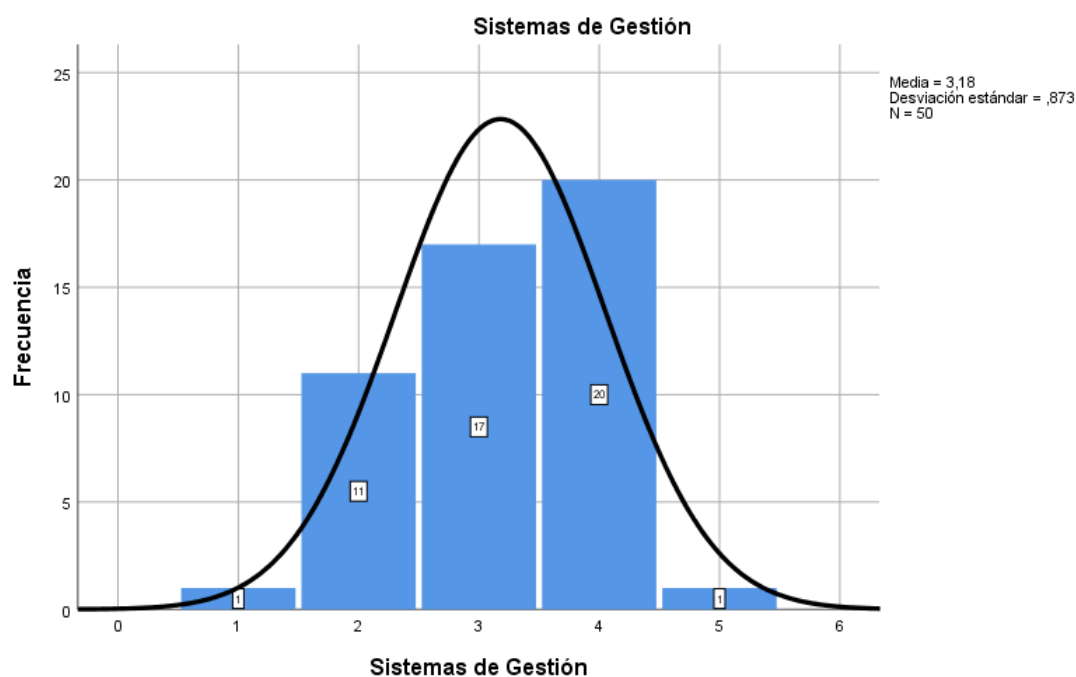
Comentario

En este caso se aprecia que el 48 % de los colaboradores están de acuerdo y 2 % está totalmente de acuerdo, sin embargo hay un considerable 38% que está ni de acuerdo ni en desacuerdo frente al 12% que está en desacuerdo sobre si en la institución se promueve la comunicación asertiva.

Tabla 21 Sistemas de Gestión

Sistemas de Gestión					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	11	22,0	22,0	24,0
	3	17	34,0	34,0	58,0
	4	20	40,0	40,0	98,0
	5	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 21 : Sistemas de Gestión



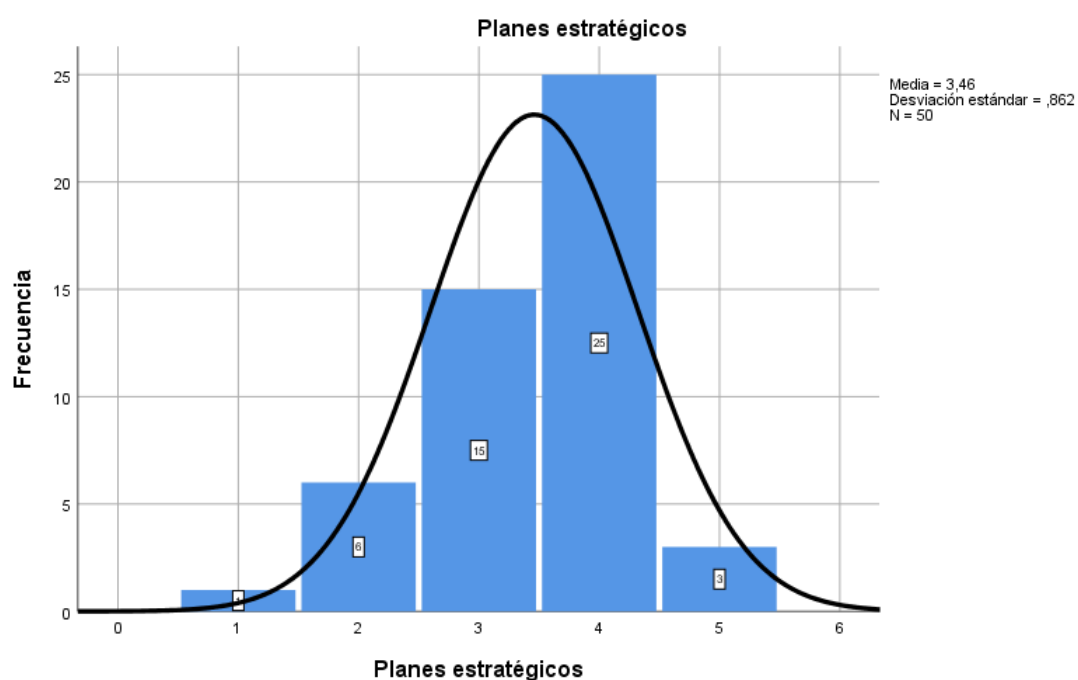
Comentario

Se observa en este caso, que el 40% de los colaboradores están de acuerdo y 2 % está totalmente de acuerdo, sin embargo hay un considerable 34% que están ni de acuerdo ni en desacuerdo frente al 22% que están en desacuerdo y el 2% que están totalmente en desacuerdo respecto a la sistematización de procesos que ejecuta la institución.

Tabla 22 Planes Estratégicos

Planes estratégicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	6	12,0	12,0	14,0
	3	15	30,0	30,0	44,0
	4	25	50,0	50,0	94,0
	5	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 22 : Planes Estratégicos



Comentario

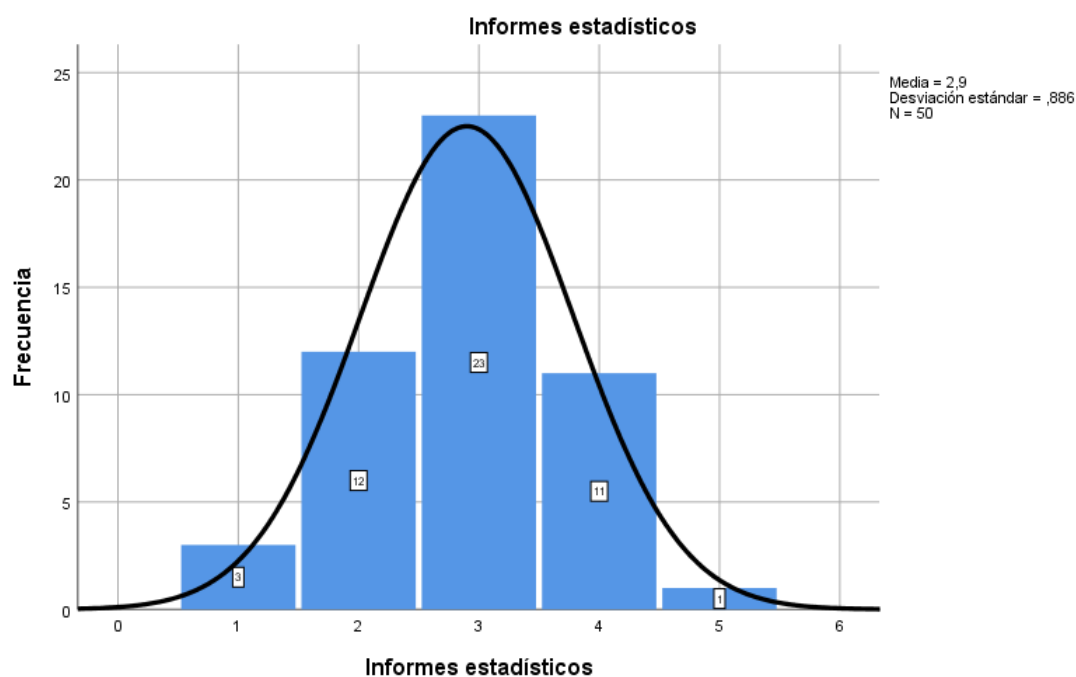
Para el caso de que si cada proceso cuenta con su plan estratégico, es posible apreciar que el 50 % de los colaboradores está de acuerdo y 2 % está totalmente de acuerdo, pero hay un considerable 30% que está ni de acuerdo ni en desacuerdo frente al 12% que están en desacuerdo y un 2% que está totalmente en desacuerdo.

Tablas 23 Informes estadísticos

Informes estadísticos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	6,0	6,0	6,0
	2	12	24,0	24,0	30,0
	3	23	46,0	46,0	76,0
	4	11	22,0	22,0	98,0
	5	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 23 : Informes Estadísticos



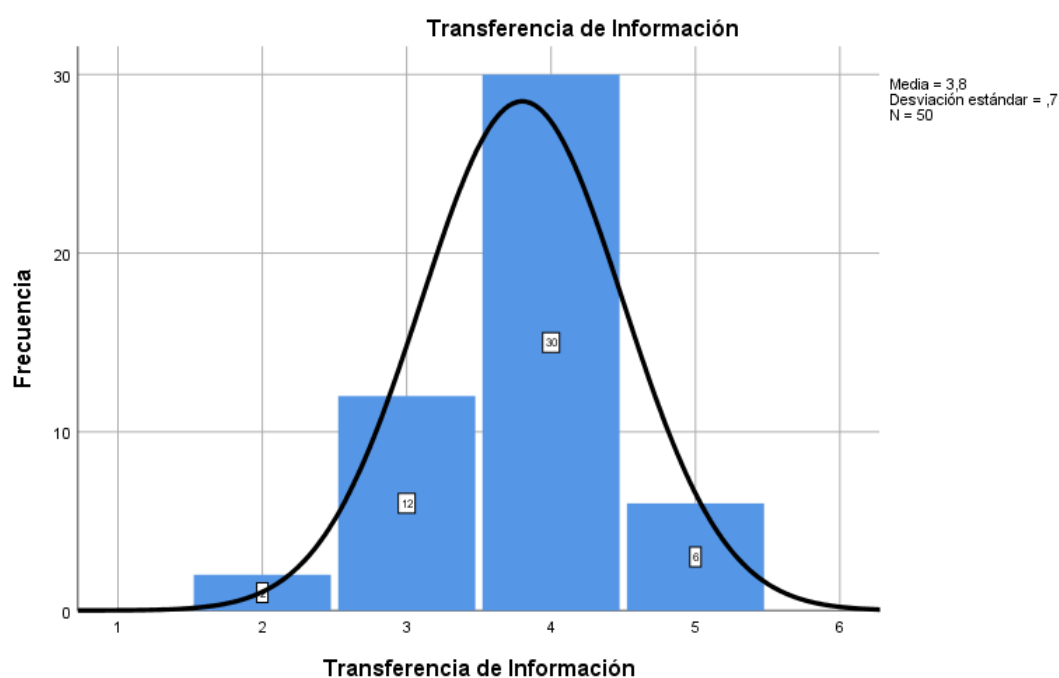
Comentario

Sobre la existencia de informes estadísticos se aprecia que el 22 % de los colaboradores está de acuerdo y el 2 % totalmente de acuerdo, sin embargo el porcentaje de aquellos que están ni de acuerdo ni en desacuerdo es superior, con un 46%, frente a los desacuerdos del 24% y los totalmente en desacuerdo del 6%.

Tabla 24 Transferencia de Información

Transferencia de Información					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	2	4,0	4,0	4,0
	3	12	24,0	24,0	28,0
	4	30	60,0	60,0	88,0
	5	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 24 : Transferencia de Información



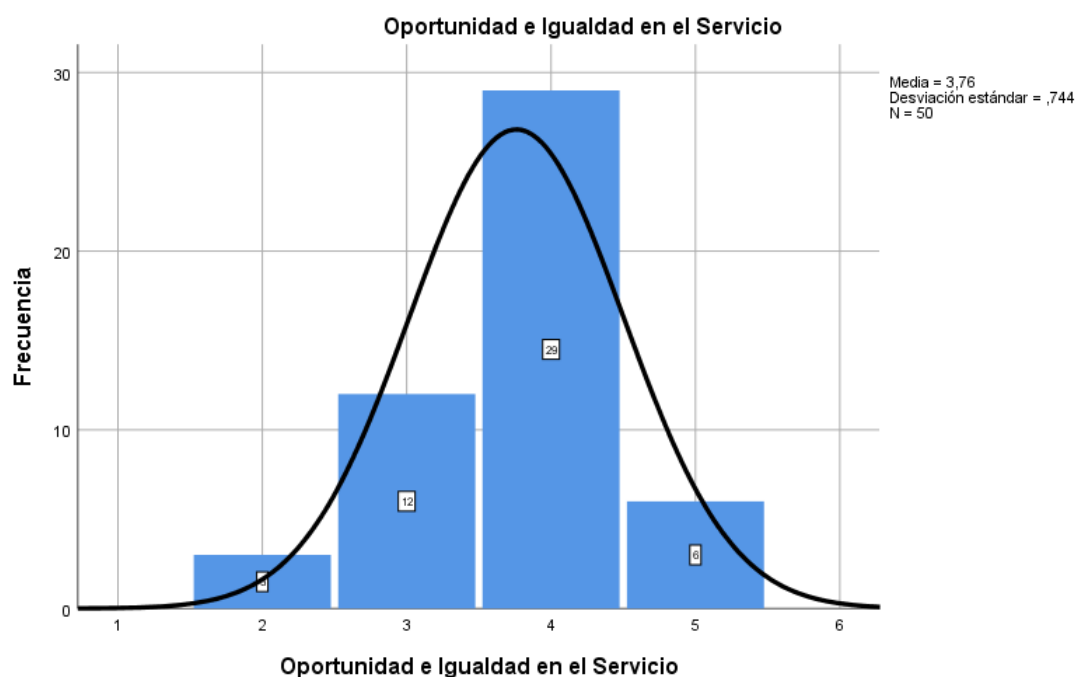
Comentario

Con respecto a que si la institución cuenta con diferentes métodos para la transferencia de información se observa que el 60 % de los colaboradores están de acuerdo y 12 % totalmente de acuerdo, que el 24 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo, frente al 4% que está en desacuerdo

Tabla 25 Oportunidad e Igualdad en el Servicio

Oportunidad e Igualdad en el Servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	3	6,0	6,0	6,0
	3	12	24,0	24,0	30,0
	4	29	58,0	58,0	88,0
	5	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 25 : Oportunidad e Igualdad en el Servicio



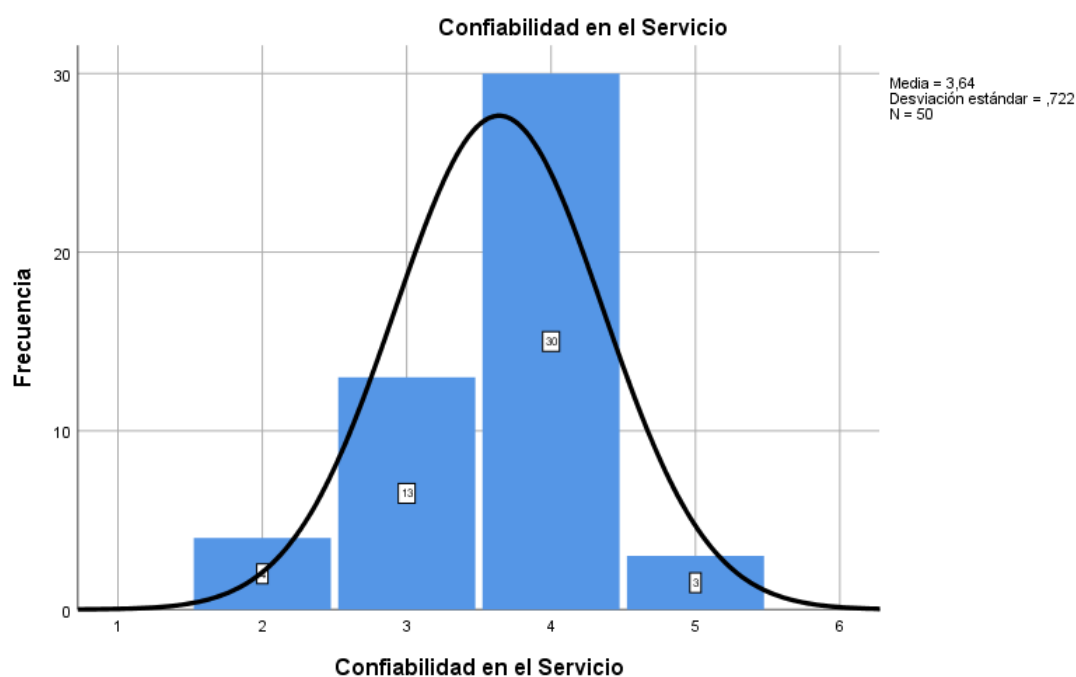
Comentario

En este caso se aprecia que el 58 % de los colaboradores está de acuerdo y 12 % está totalmente de acuerdo, sin embargo el 24 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 6% está en desacuerdo respecto a servicio oportuno y sin discriminación que brinda la institución.

Tabla 26 Confiabilidad en el Servicio

Confiabilidad en el Servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	8,0	8,0	8,0
	3	13	26,0	26,0	34,0
	4	30	60,0	60,0	94,0
	5	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 26 : Confiabilidad en el Servicio



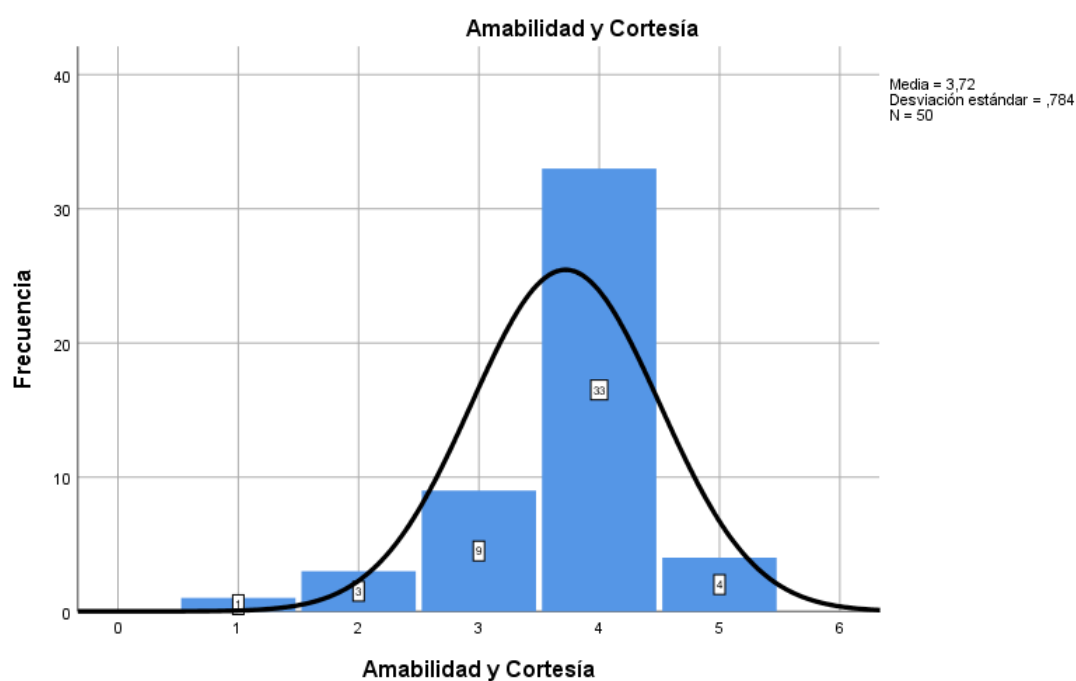
Comentario

En este caso se observa que el 60 % de los colaboradores están de acuerdo y 6% totalmente de acuerdo, sin embargo el 26% está ni de acuerdo ni en desacuerdo frente al 8% que está en desacuerdo respecto a la confianza que genera el servicio que ofrece la institución al público usuario.

Tabla 27 Amabilidad y Cortesía

Amabilidad y Cortesía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	3	6,0	6,0	8,0
	3	9	18,0	18,0	26,0
	4	33	66,0	66,0	92,0
	5	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 27 : Amabilidad y Cortesía



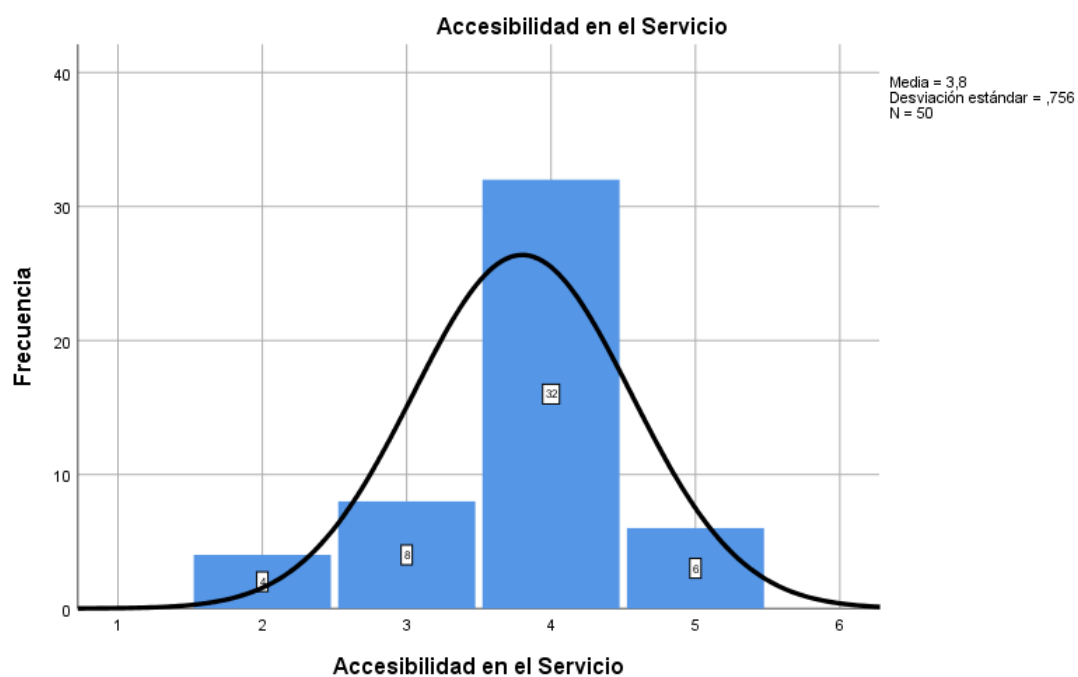
Comentario

En este caso se puede ver que el 66 % de los colaboradores está de acuerdo y 8 % totalmente de acuerdo, sin embargo hay un 18% que está ni de acuerdo ni en desacuerdo además de un 6% que está en desacuerdo y un 2% que está totalmente en desacuerdo respecto al trato que brinda la institución al público usuario..

Tabla 28. Accesibilidad en el Servicio

Accesibilidad en el Servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	4	8,0	8,0	8,0
	3	8	16,0	16,0	24,0
	4	32	64,0	64,0	88,0
	5	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 28 : Accesibilidad en el Servicio



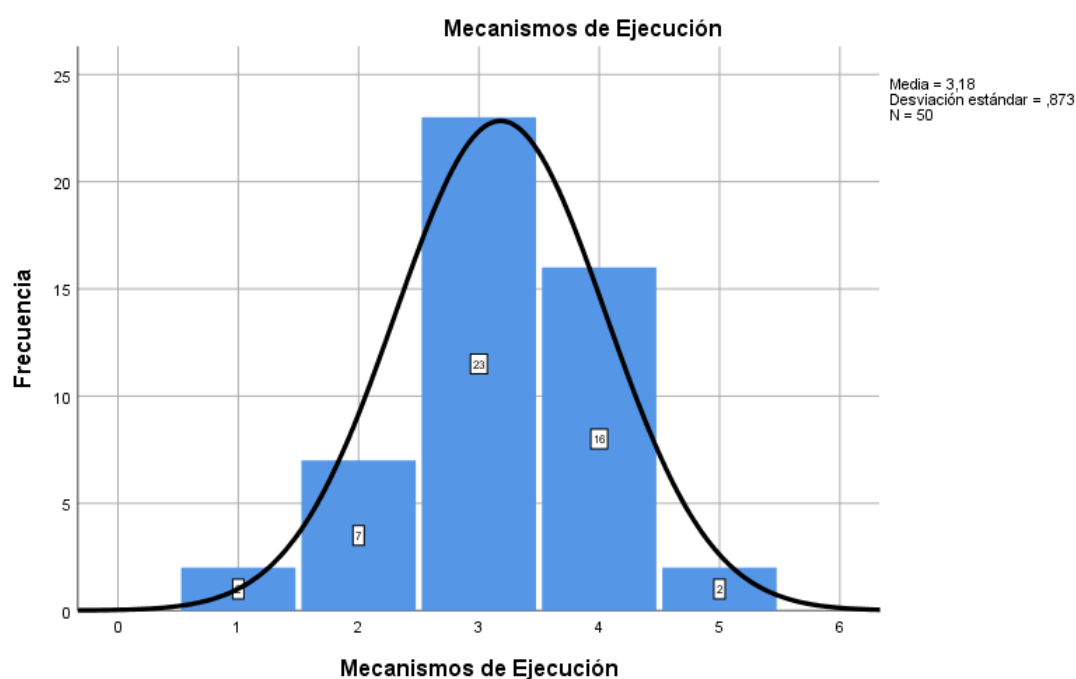
Comentario

Se observa que el 64 % de los colaboradores está de acuerdo y 12 % totalmente de acuerdo, hay un 16% que está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 8% que está en desacuerdo en cuanto a la facilidad de acceso a los servicios que brinda la institución mediante las plataformas virtuales.

Tabla 29 Mecanismos de Ejecución

Mecanismos de Ejecución					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	4,0	4,0	4,0
	2	7	14,0	14,0	18,0
	3	23	46,0	46,0	64,0
	4	16	32,0	32,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 29 : Mecanismos de Ejecución



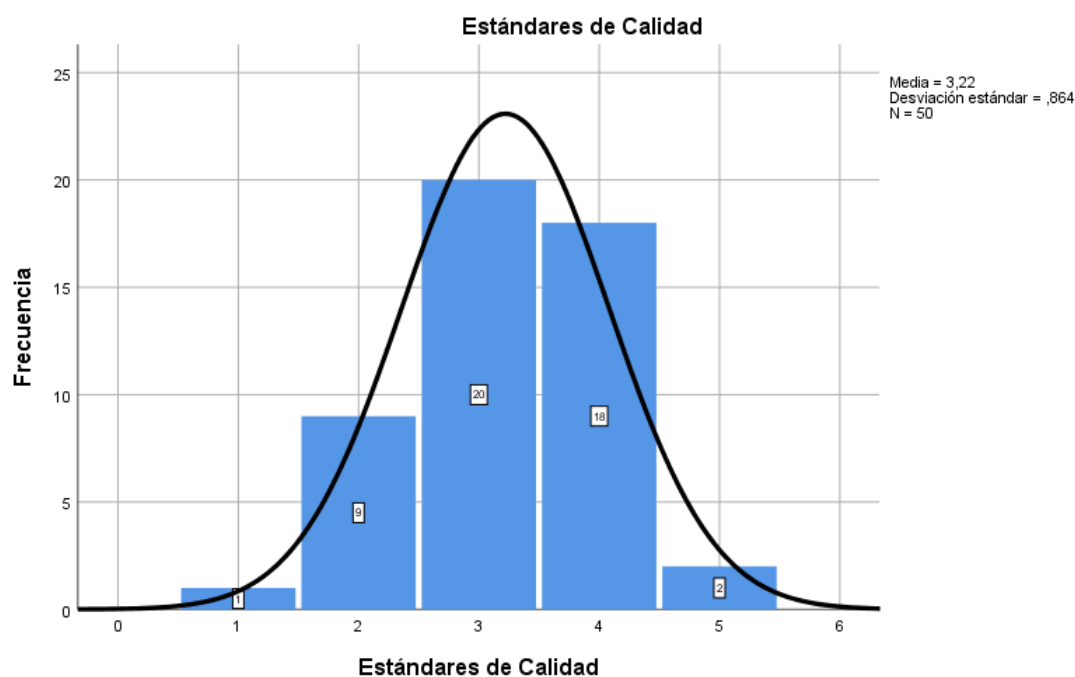
Comentario

En este caso el porcentaje de los colaboradores que están ni de acuerdo ni en desacuerdo supera a los demás, siendo del 46%, mientras que los que están de acuerdo son el 32% y el 4% totalmente de acuerdo; hay un 14% que está en desacuerdo y un 4% totalmente en desacuerdo, respecto a la existencia en la institución, de mecanismos que permitan comprobar la eficiencia de los procesos de gestión que ejecuta.

Tabla 30 Estándares de Calidad

Estándares de Calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	9	18,0	18,0	20,0
	3	20	40,0	40,0	60,0
	4	18	36,0	36,0	96,0
	5	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 30 : Estándares de Calidad



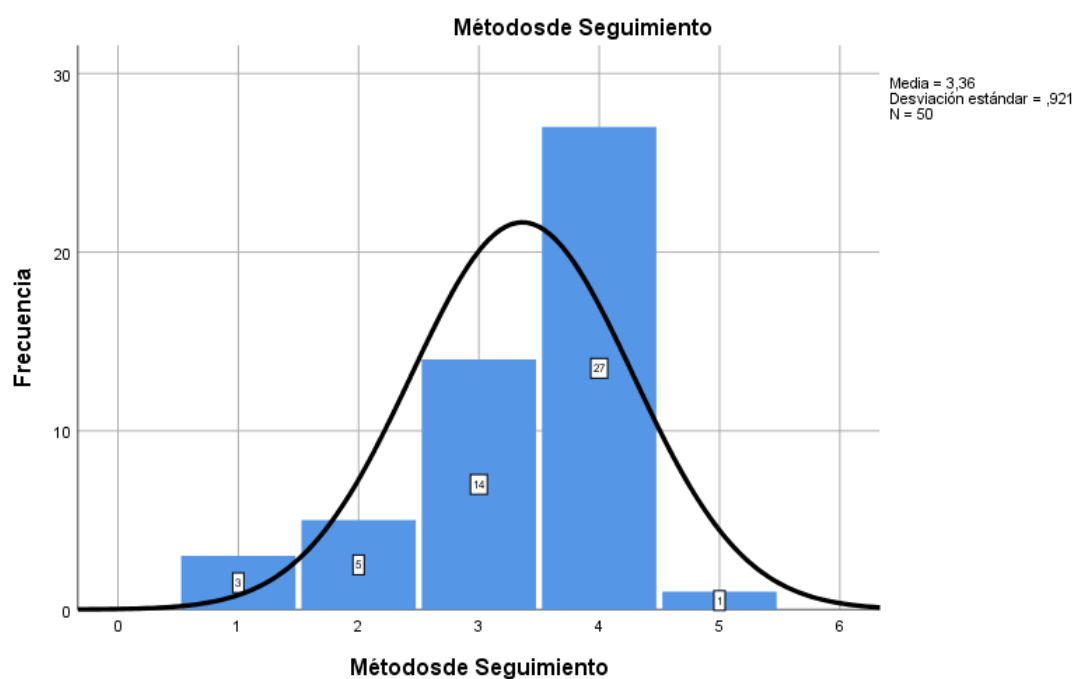
Comentario

En este caso el porcentaje de los colaboradores que están ni de acuerdo ni en desacuerdo supera a los demás, siendo del 40%, mientras que los que están de acuerdo son el 36% y el 4% totalmente de acuerdo; hay un 18% que está en desacuerdo y un 2% totalmente en desacuerdo, en lo que se refiere a la existencia, en la institución, de instrumentos que permitan medir los estándares de calidad.

Tabla 31 Métodos de Seguimiento

Métodos de Seguimiento		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	6,0	6,0	6,0
	2	5	10,0	10,0	16,0
	3	14	28,0	28,0	44,0
	4	27	54,0	54,0	98,0
	5	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico 31 : Métodos de Seguimiento



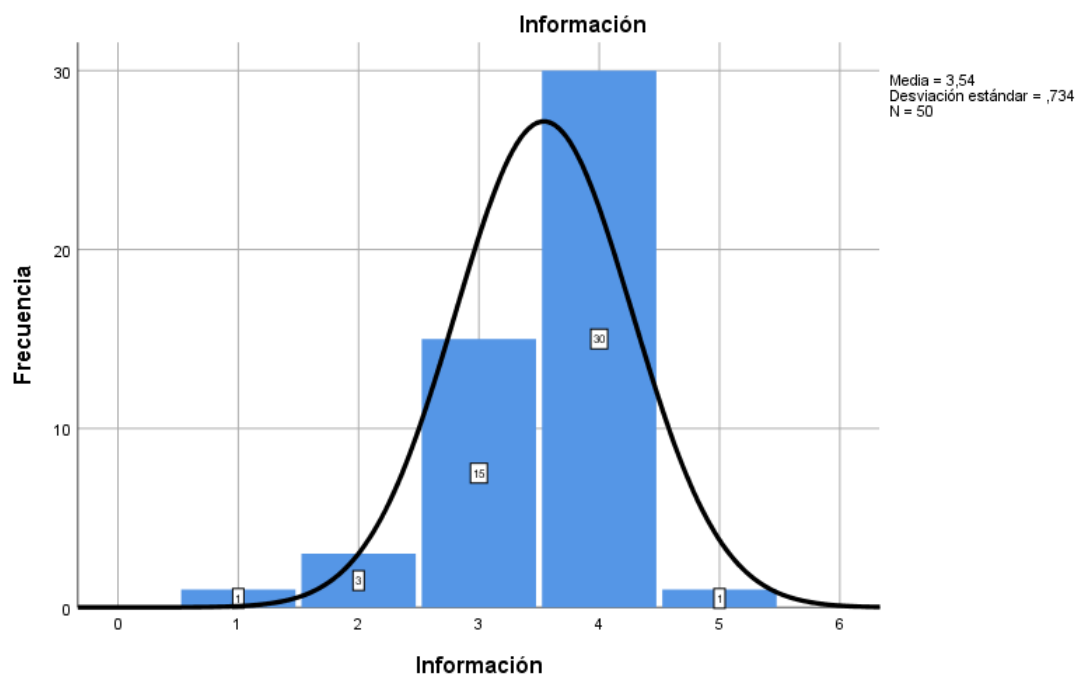
Comentario

En este caso se aprecia que el 54 % de los colaboradores está de acuerdo y el 2% está totalmente de acuerdo, sin embargo hay un considerable 28% que están ni de acuerdo ni en desacuerdo frente al 10 % que están en desacuerdo y el 6% que está totalmente en desacuerdo en cuanto a la aplicación de los medios de control del cumplimiento de metas y objetivos de metas institucionales

Tabla 32 Información

Información					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	2,0	2,0	2,0
	2	3	6,0	6,0	8,0
	3	15	30,0	30,0	38,0
	4	30	60,0	60,0	98,0
	5	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Gráfico32 : Información



Comentario

En este caso se aprecia que el 60 % de los colaboradores están de acuerdo y el 2% está totalmente de acuerdo, el 30% está ni de acuerdo ni en desacuerdo frente al 6 % está en desacuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo en cuanto a la claridad y precisión de la información que brinda la institución al usuario.

Anexo 15 Correlaciones

Correlación 1 Entre V1 Gestión por Procesos y V2 Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Gestión por Procesos no se relaciona con V2 Calidad de Servicio

H1: V1 Gestión por Procesos se relaciona con V2 Calidad de Servicio

Inferencia Estadística: Se concluye que hay una asociación del 77.6% entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Servicio, correlación altamente significativa entre las variables consideradas en la investigación

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Gestión Por Procesos	106,44	17,717	50
Calidad de Servicio	70,12	11,030	50

Correlaciones

		Gestión Por Procesos	Calidad de Servicio
Gestión Por Procesos	Correlación de Pearson	1	,776
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,776	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Correlación 2 Entre Planeamiento estratégico y V2 Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Planeamiento Estratégico no se relaciona con V2 Calidad de Servicio

H1: V1 Planeamiento estratégico se relaciona con V2 Calidad de Servicio

Inferencia Estadística: Se concluye que hay una asociación del 52.6% entre la Planeamiento estratégico y la Calidad de Servicio, correlación significativamente moderada entre las variables consideradas en la investigación

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Planeamiento Estratégico	24,16	5,172	50
Calidad de Servicio	70,12	11,030	50

Correlaciones

		Planeamiento Estratégico	Calidad de Servicio
Planeamiento Estratégico	Correlación de Pearson	1	,526
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,526	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Correlación 3 Entre V1 Gestión de Desarrollo y capacitación y V2 Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Gestión de Desarrollo y capacitación no se relaciona con V2 Calidad de Servicio

H1: V1 Gestión de Desarrollo y capacitación se relaciona con V2 Calidad de Servicio

Inferencia Estadística: Se concluye que hay una asociación del 66.3% entre la Gestión de Desarrollo y capacitación y la Calidad de Servicio, correlación significativamente moderada entre las variables consideradas en la investigación

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Gestión de Desarrollo y Capacitación	13,20	3,258	50
Calidad de Servicio	70,12	11,030	50

Correlaciones

		Gestión de Desarrollo y Capacitación	Calidad de Servicio
Gestión de Desarrollo y Capacitación	Correlación de Pearson	1	,663
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,663	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Correlación 4 Entre V1 Recursos Materiales y V2 Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Recursos Materiales no se relaciona con V2 Calidad de Servicio

H1: V1 Recursos Materiales se relaciona con V2 Calidad de Servicio

Inferencia Estadística: Se concluye que hay una asociación del 56.8% entre la Recursos Materiales y la Calidad de Servicio, correlación significativamente moderada entre las variables consideradas en la investigación

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Recursos Materiales	14,22	2,735	50
Calidad de Servicio	70,12	11,030	50

Correlaciones

		Recursos Materiales	Calidad de Servicio
Recursos Materiales	Correlación de Pearson	1	,568
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,568	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Correlación 5 Entre V1 Gestión de Relaciones Humanas y Sociales y V2 Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Gestión de Relaciones Humanas y Sociales no se relaciona con V2 Calidad de Servicio

H1: V1 Gestión de Relaciones Humanas y Sociales se relaciona con V2 Calidad de Servicio

Inferencia Estadística: Se concluye que hay una asociación del 60.5% entre la Gestión de Relaciones Humanas y Sociales y la Calidad de Servicio, correlación significativamente moderada entre las variables consideradas en la investigación

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	16,84	3,247	50
Calidad de Servicio	70,12	11,030	50

Correlaciones

		Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	Calidad de Servicio
Gestión de Relaciones Humanas y Sociales	Correlación de Pearson	1	,605
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,605	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Correlación 6 Actividades Entre V1 Gestión de Desarrollo y capacitación y V2 Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Actividades no se relaciona con V2 Calidad de Servicio

H1: V1 Actividades se relaciona con V2 Calidad de Servicio

Inferencia Estadística: Se concluye que hay una asociación del 73.5% entre las Actividades y la Calidad de Servicio, correlación altamente significativa entre las variables consideradas en la investigación

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Actividades	13,34	2,623	50
Calidad de Servicio	70,12	11,030	50

Correlaciones

		Actividades	Calidad de Servicio
Actividades	Correlación de Pearson	1	,735
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,735	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Correlación 7 Entre V1 Servicios y Productos y V2 Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Servicios y Productos no se relaciona con V2 Calidad de Servicio

H1: V1 Servicios y Productos se relaciona con V2 Calidad de Servicio

Inferencia Estadística: Se concluye que hay una asociación del 71.4% entre la Servicios y Productos y la Calidad de Servicio, correlación altamente significativa entre las variables consideradas en la investigación

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Servicios y Productos	14,92	2,363	50
Calidad de Servicio	70,12	11,030	50

Correlaciones

		Servicios y Productos	Calidad de Servicio
Servicios y Productos	Correlación de Pearson	1	,714
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,714	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Correlación 8 Entre V1 Monitoreo y Evaluación y V2 Calidad de Servicio

Prueba de Hipótesis General

H0: V1 Monitoreo y Evaluación no se relaciona con V2 Calidad de Servicio

H1: V1 Monitoreo y Evaluación se relaciona con V2 Calidad de Servicio

Inferencia Estadística: Se concluye que hay una asociación del 75.4% entre la Monitoreo y Evaluación, correlación altamente significativa entre las variables consideradas en la investigación

Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
Monitoreo y Evaluación	9,76	2,300	50
Calidad de Servicio	70,12	11,030	50

Correlaciones

		Monitoreo y Evaluación	Calidad de Servicio
Monitoreo y Evaluación	Correlación de Pearson	1	,754
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,754	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50